

**ANALISIS PROGRAM PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KINERJA APARATUR DINAS PERIZINAN TERKAIT
PADA PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DALAM PENERBITAN IZIN
MENDIRIKAN BANGUNAN**

(Studi pada Dinas Perizinan Kota Malang)

Disusun oleh :

**HARDY DHARMAWAN P
0210223060**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Derajat Sarjana Ekonomi

JURUSAN MANAJEMEN

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2007

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah merupakan landasan bagi pelaksanaan otonomi daerah di seluruh wilayah Indonesia, yang mana memberi peluang besar bagi pemerintah daerah dan perangkatnya untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah umum, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.

Salah satu karakteristik yang bisa dicatat dari tiga puluh tiga tahun berkuasanya rezim Orde Baru adalah struktur politik yang didominasi birokrasi. Dalam struktur politik seperti ini, birokrasi memegang kewenangan yang mungkin ada dalam proses politik maupun ekonomi. Hampir semua sektor kehidupan masyarakat tidak luput dari administrasi, pengendalian dan pengakuan birokrasi. Birokrasi sendiri diartikan sebagai keseluruhan proses yang dilakukan aparat pemerintahan, sipil dan militer dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

Sistem penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1974 tentang Pemerintahan Daerah cenderung sentralistik dengan pengendalian dari pusat bergeser ke sistem penyelenggaraan yang desentralistik dan demokratis pada otonomi kabupaten dan kota. Otonomi daerah bukan sekedar penyerahan wewenang pemerintahan pusat ke pemerintahan daerah, melainkan lebih ditekankan pada upaya

peningkatan penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta pemberdayaan dan pelayanan kepada masyarakatnya.

Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, bahwa otonomi daerah harus dapat meningkatkan kemandirian daerah. Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan otonomi daerah didasarkan pada azas desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata, bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan pembagian dan pemanfaatan berbagai sumber daya serta mempertimbangkan keuangan pusat dan daerah. Di samping itu, penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta mempertimbangkan potensi dan keanekaragaman daerah, telah mendorong Dinas Perizinan Kota Malang untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan di bidang perizinan kepada masyarakat Kota Malang pada khususnya.

Pelaksanaan Otonomi Daerah selama dua tahun terakhir dinilai belum memberikan perbaikan dalam bidang pelayanan publik. Masih rendahnya pelayanan publik, kurangnya kepastian hukum, dan berbagai peraturan daerah yang masih belum kondusif. Pelayanan Publik yang dikeluhkan terutama terkait dengan ketidakpastian biaya yang dikenakan dan lamanya waktu pemrosesan perizinan. Hal ini, masih diperparah dengan masih berlanjutnya berbagai pungutan, baik resmi dan pungutan liar yang harus dibayarkan oleh pemohon izin, kepada petugas loket, pejabat dan preman lapangan (Kompas Cyber Media, 4 Februari 2006).

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa secara umum persoalan yang dihadapi oleh pihak terkait dalam hal ini Dinas Perizinan sangatlah sulit, sehingga aparatur dinas harus mampu bekerja dengan baik tapi menggunakan biaya yang

sedikit (*work better cost less*). Di sisi lain terkait dengan banyaknya kendala baik berupa kultur organisasi, struktur, perilaku dan desain organisasi. Kondisi ini memerlukan perbaikan, tidak hanya dengan memotong ukuran organisasi, mengurangi jumlah program tetapi juga mengubah perilaku dari aparatur dinas terkait serta perubahan kinerjanya. Oleh karena itu, diperlukan suatu langkah maju yang lebih baik yaitu proses penyederhanaan birokrasi, untuk mewujudkan pemerintahan yang sehat, adil, bersih sebagaimana yang diharapkan oleh seluruh rakyat Indonesia.

Berdasarkan prinsip-prinsip otonomi daerah dimaksud, maka esensi pokok otonomi daerah adalah upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, guna mewujudkan keinginan itu maka harus ada implementasi penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), transparan, demokratis, responsif, dan akuntabel. Sejalan dengan hal tersebut diatas maka Pemerintah Kota Malang dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2004 tentang Pembentukan, kedudukan, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi dinas telah membentuk Dinas Perizinan Kota Malang sebagai unsur pelaksana pemerintahan daerah sebagai upaya untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan tidak berbelit-belit (Anonimous, 2001: 4)

Selain itu juga didasari dengan peningkatan pelayanan publik pada bidang Perizinan, Pemerintah Kota Malang telah membentuk Dinas Perizinan untuk melaksanakan penyelesaian perizinan yang dilimpahkan Walikota Malang dengan sistem satu pintu. Hal ini selaras dengan diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu.

Dinas Perizinan Kota Malang sebagai salah satu penyedia pelayanan publik sempat mendapat penilaian dari masyarakat sebagai dinas yang memberikan pelayanan

terburuk. Beberapa waktu yang lalu, DPRD Kota Malang sempat meyorot perihal proses pengurusan izin yang kerap saling melemparkan tanggung jawab antar oknum petugas (Radar Malang, 16 September 2005).

Setelah disahkan Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Prosedur Tetap Perizinan Kota Malang maka segala pengurusan izin akan disederhanakan prosesnya, bahkan beberapa izin yang selama ini masih dipegang oleh Walikota Malang mulai saat ini diserahkan kepada Dinas Perizinan Kota Malang. Demikian pula dengan penyederhanaan birokrasi perizinan sehingga dalam kurun waktu yang relatif singkat maka proses pengurusan perizinan dapat diselesaikan dengan baik dan cepat.

Terobosan dan inovasi pada peningkatan pelayanan publik yang perlu dilakukan Dinas Perizinan tersebut terutama pada peningkatan kualitas sumberdaya manusia (SDM) dan sarana serta prasarana pendukungnya sebagai alat kerja pelayanan publik yang memadai dan berbasis teknologi informasi (globalisasi).

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul “**ANALISIS PROGRAM PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR DINAS PERIZINAN TERKAIT PADA PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DALAM PENERBITAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (Studi pada Dinas Perizinan Kota Malang)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Faktor apakah yang mendasari peningkatan kinerja aparatur Dinas Perizinan Kota Malang dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan?

2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi Dinas Perizinan Kota Malang dalam melakukan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan?

3. Solusi apa saja yang dapat dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Malang dalam hal peningkatan kinerja aparatur dinas terkait dengan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian :

1. Untuk mengetahui faktor peningkatan kinerja aparatur Dinas Perizinan Kota Malang terkait dengan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan .

2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Perizinan Kota Malang dalam melakukan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan terkait dalam pelayanan kepada masyarakat.

3. Untuk mengetahui solusi yang ditempuh oleh Dinas Perizinan Kota Malang dalam meningkatkan kinerja aparatur dinas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis :

a. Menambah wawasan tentang faktor pendukung yang mendasari peningkatan kinerja aparatur Dinas Perizinan Kota Malang dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan.

b. Menjadi dasar dan referensi untuk penelitian lebih lanjut.

2. Secara Praktis :

a. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian pada Dinas Perizinan Kota Malang diharapkan dapat memberikan informasi tambahan tentang :

a. Proses perizinan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Malang terutama tentang Izin Mendirikan Bangunan.

b. Faktor pendukung yang mendasari peningkatan kinerja aparatur Dinas Perizinan Kota Malang serta kendala yang dihadapi.

c. Menambah wacana tentang tugas dan fungsi Dinas Perizinan Kota Malang dalam melakukan pelayanan publik.

b. Bagi Fakultas

Sebagai bahan kajian lebih lanjut dan referensi untuk penulisan ilmiah selanjutnya khususnya mengenai masalah perizinan dan peningkatan kinerja karyawan.

c. Bagi Pihak Lain (Masyarakat dan Pihak Swasta/ Investor)

Masyarakat dan pihak swasta/ investor diharapkan turut andil membantu penyederhanaan birokrasi perizinan di kota Malang yaitu, dengan mengikuti prosedur pengurusan izin sesuai dengan prosedur yang berlaku tanpa memberikan sejumlah uang kepada oknum tertentu.

d. Bagi Instansi Terkait (Dinas Perizinan Kota Malang)

Untuk meningkatkan kinerja dan prestasi aparatur Dinas Perizinan Kota Malang sejalan dengan prosedur penyederhanaan perijinan yang dicanangkan oleh Dinas Perizinan Kota Malang.

1.4. Sistematika Penulisan

Guna memudahkan dalam mendapatkan pengertian secara menyeluruh apa yang menjadi maksud dan tujuan penulisan skripsi ini, maka sistematika dari penulisan disusun sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Pada Bab I ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, yaitu apa yang menimbulkan permasalahan, ruang lingkup, serta rumusan masalah. Kemudian untuk memperoleh kesatuan arti judul yang ada maka diberikan alasan pemilihan judul, pentingnya tujuan penulisan, dan gambaran isi singkat skripsi yang disusun pada bab pertanggung jawaban sistematika. Bab pendahuluan ini diharapkan gambaran tentang permasalahan yang dikemukakan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam Bab II penulis menguraikan secara umum tentang kajian pustaka atau tinjauan teori yang digunakan sebagai dasar argumentasi. Sumber-sumber bacaan, karya ilmiah, dokumen-dokumen, yang dipandang perlu sebagai dasar argumen dari para ahli untuk melengkapi kebenaran dari penelitian ini, yang dirangkum dan berisi jawaban sementara (hipotesis). Bab ini meninjau pengertian Manajemen Sumberdaya

Manusia, pengertian Izin Mendirikan Bangunan serta pihak yang terkait dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan dan pengertian peningkatan kinerja aparatur dinas.

3. Bab III Metode Penelitian

Dalam Bab III penulis menguraikan metode penelitian tentang pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini merupakan inti dari penulisan skripsi ini yang didalamnya penulis menguraikan dan membahas hasil penelitian yang mengangkat permasalahan tentang faktor yang mendasari peningkatan kinerja aparatur dinas perizinan kota Malang dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan serta kendala-kendalanya dan solusi yang ditempuh dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan tersebut.

5. Bab V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang memuat kesimpulan dan saran yang dapat penulis berikan kepada pihak-pihak yang terkait dalam permasalahan skripsi ini.

Dalam Bab V ini penulis menguraikan kesimpulan dari hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan serta saran dari penulis tentang pembahasan yang diuraikan sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Umum Manajemen Sumberdaya Manusia

2.1.1. Pengertian Sumberdaya Manusia

Sumberdaya Manusia dimaksudkan disini baik masyarakat maupun aparatur pemerintahan, karena pelaku otonomi daerah adalah keseluruhan anggota kesatuan masyarakat dapat dilihat dari sudut kualitas dan sudut kuantitasnya. Dari sudut kuantitasnya, jumlah penduduk yang banyak dapat dipandang sebagai masalah tetapi sekaligus sebagai potensi pasar. Dari sudut kualitas, justru potensi ini yang harus dikembangkan. Kualitas Sumberdaya Manusia tidak dapat sekedar dilihat dari tingkat pendidikan formalnya, melainkan kualitas intelektualnya yang dapat menjadi modal intelektual bagi pembangunan daerah (Wasistiono, 2003).

Peran dari sumber daya manusia adalah untuk meyakinkan organisasi dan atasan dan tenaga kerja mengetahui peraturan dan manajemen sumberdaya manusia mengurangi kemungkinan tuntutan hukum dan mematuhi peraturan. Dengan banyaknya orang yang mengajukan tuntutan hukum, dan lebih banyak pejabat pemerintahan melakukan inspeksi praktik sumberdaya manusia pada sebuah organisasi, sangat penting manajemen sumberdaya manusia harus dilakukan dengan cara-cara mengurangi kemungkinan dituntut secara hukum (Malthis, et al , 2001).

2.1.2 Pengertian Manajemen Sumberdaya Manusia

a. Menurut Flipppo (1980) Manajemen sumberdaya manusia atau manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

b. Menurut French (1974) Manajemen sumberdaya manusia sebagaimana manajemen personalia ialah sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, penggunaan dan pemeliharaan sumberdaya manusia oleh organisasi .

c. Menurut Handoko (2000) Manajemen Sumberdaya Manusia adalah lapangan manajemen yang bertalian dengan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian bermacam-macam fungsi pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pemanfaatan tenaga kerja sedemikian rupa sehingga :

1. Tujuan untuk apa perkumpulan didirikan dan dicapai secara efisien dan efektif.
2. Tujuan semua pegawai dilayani sampai tingkat yang optimal.
3. Tujuan masyarakat diperhatikan dan dilayani dengan baik.

Berdasarkan pengertian diatas maka, dapat kita lihat bahwa pengertian manajemen sumberdaya manusia ialah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumberdaya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi .

2.1.3. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumberdaya Manusia

Menurut Irianto (2001) terdapat beberapa macam fungsi utama Manajemen Sumberdaya Manusia. Dalam hal ini yakni :

1. Perencanaan untuk kebutuhan sumberdaya manusia.

Fungsi perencanaan sumberdaya manusia setidaknya meliputi dua kegiatan utama, yakni :

a. Perencanaan dan peramalan permintaan tenaga kerja organisasi baik dalam jangka pendek dan jangka panjang;

b. Analisis jabatan dalam organisasi untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan.

2. Staffing sesuai dengan kebutuhan organisasi

Setelah kebutuhan sumberdaya manusia ditentukan, langkah selanjutnya adalah mengisi formasi yang tersedia. Dalam tahapan ini dua kegiatan yang diperlukan yaitu :

a. Perekrutan (rekrutmen) calon atau pelamar pekerjaan;

b. Pemilihan (seleksi) para calon atau pelamar yang dinilai paling memenuhi syarat.

3. Penilaian Kinerja

Kegiatan ini dilakukan setelah calon atau pelamar dipekerjakan dalam kegiatan organisasi. Dalam penilaian kinerja ini dilakukan dua kegiatan utama, yaitu :

a. penilaian dan pengevaluasian perilaku pekerja;

b. Analisis dan pemberian motivasi perilaku pekerja.

4. Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja

Saat ini pusat perhatian Manajemen Sumberdaya Manusia mengarah pada tiga kegiatan strategis, yaitu ;

- a. Menentukan, merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan sumberdaya manusia guna meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan.
- b. Memperbaiki kualitas lingkungan kerja, khususnya melalui kualitas kehidupan kerja dan program-program perbaikan produktivitas;
- c. Memperbaiki kondisi fisik kerja guna memaksimalkan kesehatan dan keselamatan kerja.

2.2. Tinjauan Umum Manajemen Kinerja

2.2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja Sumberdaya Manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).

Kinerja dibagi dua yakni :

1. Kinerja Individu :
2. Kinerja Organisasi

Pengertian Kinerja Individu menurut :

- a. Kusriyanto (1991 : 3) :

Perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam).

- b. Gomes (1995 : 195) :

Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas.

c. Mangkunegara (2000 : 67) :

Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.2.2. Pengertian Manajemen Kinerja Sumberdaya Manusia

Manajemen Kinerja Sumberdaya Manusia menurut :

a. Mangkunegara (2006 : 19) :

Suatu bentuk usaha kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi atau perusahaan untuk mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.

b. Bacal (2004) :

Suatu proses komunikasi yang terus menerus, dilakukan dalam kerangka kerjasama antara seorang karyawan dan atasannya secara langsung, yang melibatkan penetapan pangharapan dan pengertian tentang fungsi kerja karyawan yang paling mendasar, bagaimana pekerjaan karyawan memberikan kontribusi pada sasaran organisasi, makna dalam arti konkret untuk melakukan pekerjaan yang baik, bagaimana prestasi

kerja akan diukur, rintangan yang mengganggu kinerja dan cara untuk meminimalkan atau melenyapkan.

c. Irianto (2001 : 55) :

Manajemen Kinerja merupakan proses bersama antara manajer dengan individual dan tim yang mereka kelola berdasarkan pada kesepakatan bersama tentang tujuan, persyaratan pengetahuan, keahlian dan kompetensi serta rencana kerja dan pengembangan. Manajemen kinerja meliputi peninjauan secara bersama-sama dan terus menerus tentang kinerja sebagaimana tujuan, persyaratan dan rencana, kesepakatan dan implementasi perbaikan serta rencana pengembangan selanjutnya.

2.3. Tinjauan Umum Pengembangan

2.3.1. Pengertian Pengembangan

Pengembangan adalah fungsi operasional kedua dari manajemen sumberdaya manusia. Pengembangan sumberdaya manusia perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus terlebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan karyawan.

Pengertian Pengembangan menurut Hasibuan dan Sikula adalah sebagai berikut:

a. Hasibuan (2006 ; 69-70) :

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan meningkatkan keahlian teoritis,

konseptual dan moral karyawan, sedangkan latihan bertujuan meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan karyawan.

b. Sikula

Pengembangan mengacu pada masalah staf dan personel adalah suatu proses pendidikan dan pelatihan jangka panjang menggunakan suatu prosedur yang sistematis dan terorganisasi dengan mana manajer belajar pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum.

2.3.2. Pengertian Pengembangan Sumberdaya Manusia

Dalam konteks Sumberdaya Manusia, pengembangan menurut Sofo (1999 : 63) dipandang sebagai peningkatan kualitas sumberdaya manusia melalui program-program pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Pengembangan sumberdaya manusia adalah tentang *development practice* dan membutuhkan kolaborasi dengan program-program Manajemen Sumberdaya Manusia untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pendidikan adalah bagian dari program pengembangan sumberdaya manusia.

Pengembangan sumberdaya manusia dalam istilah asing adalah *human resource development*. Sofo (1999 : 64) menyatakan juga bahwa pengembangan sumberdaya manusia merupakan aplikasi program pelatihan dan pendidikan dalam organisasi dengan menerapkan prinsip-prinsip pembelajaran. Upaya ini dilakukan untuk memperbaiki kontribusi produktif para pekerja dan mengembangkan sumberdaya manusia menghadapi segala kemungkinan yang terjadi akibat perubahan lingkungan.

2.3.3. Jenis Pengembangan

Menurut Hasibuan (2006) jenis pengembangan dikelompokkan atas pengembangan secara informal dan formal adalah :

- a. Pengembangan secara informal yaitu karyawan atas keinginan sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku atau literatur yang berkaitan dengan pekerjaan dan jabatannya.
- b. Pengembangan secara formal ialah karyawan ditugaskan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, baik yang dilakukan oleh tempat ia bekerja dan lembaga pendidikan dan pelatihan.

2.4. Tinjauan Umum Perizinan

2.4.1. Pengertian Izin

Pengertian Izin menurut :

- a. Hadjon (1993) :

Izin adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan larangan perundangan dengan memberi izin, penguasa memperkenankan orang yang memohonnya untuk dapat melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang.

- b. Marbun dan Mahfud :

Izin adalah apabila pembuat peraturan secara umum, tidak melarang suatu perbuatan asal saja dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Perbuatan administrasi Negara, yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin.

c. Prins :

Izin adalah biasanya dikeluarkan sehubungan dengan suatu perbuatan yang ada pada umumnya berbahaya, yaitu suatu perbuatan yang pada hakekatnya terus dilarang, tetapi hal yang dilarang menjadi obyek dari perbuatan tersebut. Menurut sifatnya, tidak merugikan dan perbuatan itu dapat dilakukan asal saja dibawah pengawasan alat-alat perlengkapan administrasi Negara.

d. Sudibyo :

Izin adalah suatu penetapan yang merupakan dispensasi dari pada larangan oleh Undang-Undang. Dispensasi disini adalah pernyataan dari pejabat administrasi Negara yang berwenang bahwa suatu ketentuan Undang-Undang tertentu, menjadi tidak berlaku terhadap kasus yang diajukan seseorang dalam surat permohonannya.

Dalam memberi izin, penguasa memperkenankan orang yang memohon izin untuk melakukan suatu tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang. Ini menyangkut perkenan bagi suatu tindakan yang demi untuk kepentingan umum maka mengharuskan pengawasan khusus atasnya. Ini adalah paparan luas dari pengertian izin.

2.4.2. Tujuan Izin menurut Hadjon (1993) adalah :

1. Untuk mengarahkan aktivitas masyarakat atau mengendalikan tingkah laku atau aktivitas masyarakat;
2. Untuk melindungi benda-benda yang bermanfaat atau obyek-obyek tertentu;
3. Untuk melindungi atau mencegah bahaya lingkungan;
4. Untuk membagi benda-benda yang jumlahnya sedikit, tapi peminatnya banyak sedangkan wilayahnya terbatas;
5. Untuk membatasi perusahaan tertentu, karena dipandang dapat menimbulkan bahaya bagi masyarakat atau membatasi jumlah produksi dan peredarannya.

2.4.3. Aspek-Aspek Yuridis Dari Sistem Perizinan

Pada umumnya sistem perizinan terdiri dari larangan, persetujuan yang merupakan dasar perkecualian (izin) dan ketentuan-ketentuan yang berhubungan dengan izin.

Menurut Hadjon (1993 : 6) sistem perizinan dibagi menjadi tiga bagian pokok yaitu :

1. Larangan

Larangan merupakan bagian pokok dari perizinan, karena izin ada karena adanya larangan dan ketentuan. Larangan harus ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Ketentuan-ketentuan tentang larangan menurut teknik perundang-undangan dapat diformulasikan dengan 2 cara :

- a. Larangan dan persetujuan dituangkan dalam suatu ketentuan.

Contoh : Dilarang mendirikan bangunan tanpa izin tertulis.

- b. Norma larangan ditetapkan dalam suatu ketentuan tersendiri sehingga larangan itu memperoleh tekanan tertentu.

Contoh :Dilarang mendirikan pom bensin dalam kawasan jalur hijau.

2. Izin

Izin adalah bagian kedua dari sistem perizinan yang merupakan persetujuan atau perkenan dari pihak penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melanggar atau menyimpangi suatu larangan dalam keadaan tertentu. Penguasa memberikan perkenan berdasarkan kewenangan yang diperoleh berdasarkan peraturan perundang-undangan.

3. Persyaratan / Ketentuan-Ketentuan

Bagian pokok ketiga dari sistem perizinan adalah persyaratan atau ketentuan-ketentuan.

Fungsi dari persyaratan (ketentuan-ketentuan yang menjadi syarat-syarat sebagai dasar pemberian izin) :

- a. Sebagai instrument pengendali dari penguasa kepada si pemohon untuk berbuat sesuatu sesuai dengan tujuan perizinan.
- b. Persyaratan ini dituangkan dalam ketentuan-ketentuan.

Contoh :

1. Apabila dikemudian hari ternyata ada perubahan dalam dibidang tata ruang kota wilayah maka izin akan ditinjau kembali.
2. Apabila dikemudian hari diketahui dalam pengajuan permohonan izin, si pemohon melakukan penipuan dan memalsukan data, maka izin dinyatakan batal.

Berkaitan dengan ketentuan ini dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun

2004, maka izin dapat ditarik atau dibatalkan karena :

1. Adanya penipuan dan pemalsuan data yang dilakukan si pemohon pada waktu mengajukan izin.
2. Pelaksanaannya menyimpang dari rencana peruntukkan semula.
3. Izin waktu berlakunya sudah habis.
4. Adanya keberatan-keberatan dari pihak lain dengan alasan yang kuat. Karena ternyata dengan izin tersebut, setelah perusahaan itu berjalan, telah mengganggu masyarakat di sekitarnya.
5. Adanya perubahan kebijakan atau perencanaan tata ruang wilayah kota.

2.5. Tinjauan Umum tentang Izin Mendirikan Bangunan

2.5.1. Dasar Hukum Izin Mendirikan Bangunan

1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah;
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kota Malang dan Kabupaten Malang;

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pejabat yang Mewakili Kepala Daerah dalam Hal Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Berhalangan;
7. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 244 Tahun 1975 tentang Pedoman Pembidangan Tugas dan Wewenang Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah;
8. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 1999 tentang Organisasi dan Tata kerja Departemen Dalam Negeri;
9. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 1991 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Bangunan;
10. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas sebagai unsur Pelaksana Daerah;
11. Keputusan Walikota Malang Nomor 524 Tahun 2000 tentang Penetapan Kewenangan Pemerintah Kota Malang;
12. Keputusan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2001 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kota Malang;
13. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2001 tentang Retribusi Perizinan Bangunan;
14. Keputusan Walikota Malang Nomor 133 Tahun 2001 tentang Pendelegasian Tugas, Wewenang Walikota Malang kepada Dinas Perizinan Kota Malang untuk Penyelesaian Surat Izin Mendirikan Bangunan;

15. Keputusan Walikota Malang Nomor 338 Tahun 2001 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pengawasan Bangunan dan Pengendalian Lingkungan Kota Malang;

2.5.2. Pengertian Izin Mendirikan Bangunan

Bangunan sebagaimana dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2004 adalah:

- a. Setiap susunan yang berdiri terletak pada tanah atau bertumpu pada batuan atau landasan, diatas air dengan susunan mana terbentuk suatu ruangan yang terbatas seluruhnya atau sebahagiannya;
- b. Suatu Peralasan;
- c. Suatu serambi, tangga rumah atau trotoar;
- d. Suatu peralatan persediaan air bersih dan/atau gas, tidak termasuk sambungan pada jaringan saluran air minum dan/atau jaringan gas;
- e. Suatu peralatan pembuangan atau penampungan air hujan, air kotoran atau air perusahaan;
- f. Suatu pemasangan pompa dan/atau dengan suatu peletakkan;
- g. Suatu pagar atau pemisah dari suatu persil atau sebidang tanah;
- h. Suatu tutup, penahan tanah, jembatan, urung-urung, pasangan dinding dari sesuatu saluran atau sesuatu konstruksi lain semacam itu;
- i. Suatu pasangan dinding, suatu pasangan kayu, suatu dinding papan atau sesuatu macam dinding lainnya;

- j. Suatu benda yang terdiri atau bergantung sendiri, seperti kolom, levelnya lebih dari 1 m, yang dipasang di luar garis sempadan muka rumah atau di atas sesuatu tempat tempat yang dikunjungi oleh khalayak ramai;
- k. Papan-papan reklame, alat-alat reklame, bangunan menara (tower) tiang-tiang antenna dan tiang-tiang bendera.

Mendirikan Bangunan adalah :

- a. Kegiatan untuk mendirikan, memperbaiki, memperluas atau mengubah sesuatu bangunan;
- b. Melakukan pekerjaan tanah untuk keperluan pekerjaan bangunan.

Berdasarkan definisi Bangunan dan Mendirikan Bangunan maka definisi dari Izin Mendirikan Bangunan adalah Izin yang diberikan untuk mendirikan, memperbaiki, memperluas atau mengubah suatu bangunan. Jadi Izin Mendirikan Bangunan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2004 ialah diharuskan bagi pekerjaan :

- a. Menambah bangunan atau memindahkan sebuah gedung atau bangunan;
- b. Menambah bangunan pada bangunan yang telah ada;
- c. Membuat peralasan atau pondasi baru, dinding, pagar saluran baru, jembatan dan selokan;
- d. Mengubah penggunaan dan atau bentuk sesuatu gedung berbeda dengan fungsi semula.

Demikian pula perihal larangan mendirikan bangunan apabila :

- a. Tidak mempunyai Izin tertulis dari Kepala Daerah atau Pejabat dari Dinas Teknis yang membidangi bangunan;

- b. Menyimpang dari ketentuan-ketentuan atau syarat-syarat yang ditentukan dalam surat izin;
- c. Menyimpang dari rencana pembangunan yang menjadi dasar pemeberian izin;
- d. Dilarang mendirikan bangunan di atas tanah tanpa izin pemiliknya atau kuasa yang sah.

Permohonan izin mendirikan bangunan sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Bangunan, dapat diajukan oleh perseorangan, badan hukum, yayasan, perserikatan, lainnya baik secara sendiri-sendiri maupun oleh wakilnya atau kuasanya yang sah secara tertulis, dilaksanakan dengan mengisi permohonan pengajuan melalui formulir yang menjelaskan hal-hal sebagai berikut:

- a. Nama dan alamat yang akan dipilih oleh pemohon;
- b. Pemberitahuan yang sebenarnya tentang kegunaan, sifat bangunan dan maksud dari permohonan izin tersebut;
- c. Pemberitahuan mengenai bangunan-bangunan, nama jalan,nomor rumah, letak tanah, nomor atas hak atas tanah atau nomor registrasinya;
- d. Uraian mengenai konstruksi bangunan.

2.5.3. Syarat-syarat dalam mengajukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan sebagaimana diatur dalam Keputusan Walikota Malang Nomor 291 Tahun 2003 tentang

Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan pada Dinas Perizinan adalah sebagai berikut :

1. Advice Planning (AP) asli dan foto kopi yang telah dilegalisir oleh Dinas Pengawas Bangunan dan Pengendalian Lingkungan Kota Malang rangkap 3 (tiga) untuk bangunan bertingkat atau rangkap 2 (dua) untuk bangunan tidak bertingkat;
2. Mengisi formulir pengajuan Izin Mendirikan Bangunan bermaterai Rp.6.000,00;
3. Foto kopi KTP sebanyak 3 (tiga) lembar dan di legalisir oleh Pejabat yang berwenang;
4. Pernyataan tidak keberatan dari tetangga di sekitar lokasi rencana bangunan yang diketahui oleh RT, RW, Lurah rangkap 3 (tiga);
5. Foto kopi/ lightdruck gambar denah rencana bangunan (untuk bangunan bertingkat rangkap 3 (tiga) dan untuk bangunan tidak bertingkat rangkap 2 (dua));
6. Foto kopi bukti kepemilikan tanah yang telah dilegalisir oleh Lurah, apabila bukan milik sendiri maka harus dengan surat kuasa bermaterai Rp. 6.000,00 rangkap 2 (dua);
7. Melampirkan perhitungan konstruksi dari pemohon/konsultan/lembaga dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Untuk Bangunan Tempat Tinggal tidak bertingkat dan Bangunan Tempat Tinggal bertingkat 2 (dua) atau lebih dapat dilakukan perhitungan konstruksi oleh pemohon sendiri dan dibuat rangkap 2 (dua);
 - b. Khusus Bangunan Bukan Tempat Tinggal tidak bertingkat dan bertingkat 2 (dua) atau lebih dilakukan perhitungan konstruksi oleh Konsultan dan dibuat rangkap 3 (tiga).
8. Membuat surat pernyataan kesanggupan dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Melaksanakan Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan peruntukannya dan sanggup menerima sanksi apabila terjadi penyalahgunaan Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku diatas materai Rp. 6.000,00;
- b. Menghentikan kegiatan pembangunan, apabila ada gugatan/keberatan dari warga masyarakat.

2.5.4. Prosedur Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

1. Pemohon datang ke Loker Pelayanan pada Dinas Perizinan Kota Malang dengan membawa berkas dengan persyaratan lengkap;
2. Petugas Loker menerima dan meneliti berkas kelengkapan persyaratan administratif Permohonan Izin Mendirikan Bangunan dari pemohon (masyarakat);
3. Berkas pemohon yang belum lengkap persyaratan administratifnya dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;
4. Berkas yang memenuhi syarat administratif dibuatkan tanda terima dan diberi penjelasan teknis serta batas waktu penyelesaian proses perizinan serta memberikan informasi retribusi Izin Mendirikan Bangunan kepada pemohon;
5. Berkas yang telah memenuhi syarat administratif maka diberi nomor registrasi dan dicatat dalam Buku Permohonan Izin Mendirikan Bangunan;
6. Petugas Loker menyerahkan Surat Permohonan Rekomendasi kepada Dinas Kimpraswil Kota Malang yang ditanda tangani oleh Kepala Dinas Perizinan Kota Malang;

7. Dinas Kimpraswil Kota Malang akan meneliti, melakukan survey dan pengkajian terhadap kelayakan bangunan dan setelah memenuhi persyaratan teknis maka dibuatkan rekomendasi izin mendirikan bangunan serta diserahkan kembali kepada seksi pemrosesan permohonan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Perizinan Kota Malang beserta Berkas lengkap;

8. Jika dari hasil peninjauan lokasi/lokasi ditemukan kesalahan/ tidak sesuai dengan ketentuan, berkas pengajuan dikembalikan ke seksi penerimaan izin pada Dinas Perizinan Kota Malang untuk dikembalikan kepada pemohon;

9. Petugas Seksi Pemrosesan permohonan Izin Mendirikan Bangunan menyimpan berkas persyaratan dan menyerahkan Rekomendasi kepada petugas Seksi Perhitungan dan Penetapan Izin Mendirikan Bangunan untuk diproses lebih lanjut;

10. Petugas Seksi Perhitungan dan Penetapan Izin Mendirikan Bangunan membuat perhitungan dan penetapan biaya retribusi Izin Mendirikan Bangunan;

11. Setelah dihitung dan ditetapkan, Petugas Seksi Perhitungan dan Penetapan Izin Mendirikan Bangunan menyerahkan penetapan perhitungan biaya retribusi beserta Rekomendasi kepada petugas Seksi Pemrosesan Izin Mendirikan Bangunan;

12. Petugas Seksi Pemrosesan Izin Mendirikan Bangunan membuat pengajuan Izin Mendirikan Bangunan dengan melampirkan Rekomendasi dan Penetapan Perhitungan Biaya Retribusi untuk ditanda tangani oleh Kepala Dinas Perizinan Kota Malang;

13. Setelah Izin Mendirikan Bangunan ditanda tangani oleh Kepala Dinas Perizinan

Kota Malang maka Seksi Pemrosesan permohonan Izin Mendirikan Bangunan

membuat surat perintah membayar Izin Mendirikan Bangunan dan

menyerahkan kepada petugas Loker pelayanan permohonan Izin Mendirikan

Bangunan;

14. Pada waktu yang ditentukan Pemohon mendatangi Loker Pelayanan

permohonan Izin Mendirikan Bangunan, Petugas Loker tersebut menyerahkan

Surat Perintah Membayar Izin Mendirikan Bangunan kepada pemohon untuk

membayar retribusi kepada Pembantu pemegang Kas yang bertindak sebagai

kasir pada Dinas Perizinan Kota Malang;

15. Setelah membayar Retribusi, Pembantu Pemegang Kas yang bertindak sebagai

kasir membuat tanda terima pembayaran retribusi Izin Mendirikan Bangunan

dan diserahkan kepada pemohon;

16. Pemohon menyerahkan tanda terima pembayaran retribusi Izin Mendirikan

Bangunan kepada Petugas Loker pelayanan ;

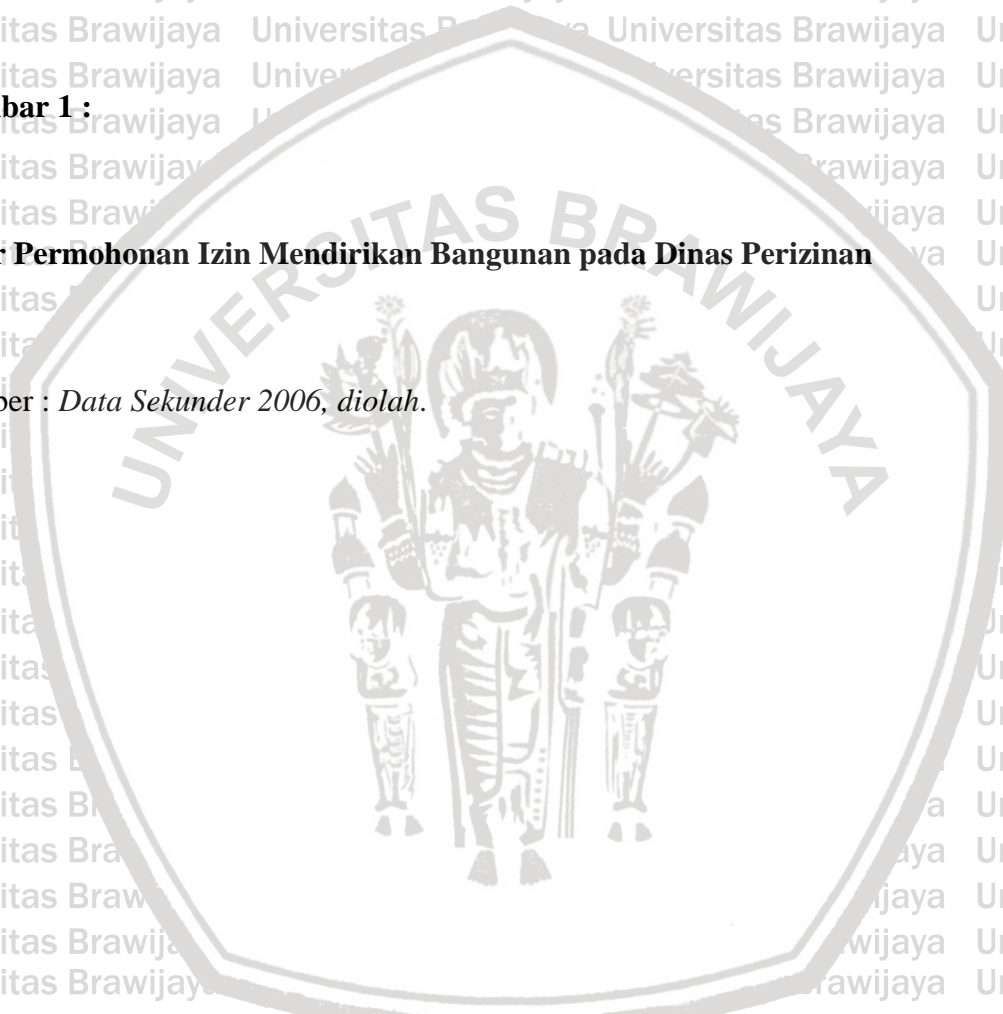
17. Petugas Loker pelayanan menyerahkan Izin Mendirikan Bangunan kepada

pemohon.

Gambar 1:

Alur Permohonan Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Perizinan

Sumber : *Data Sekunder 2006, diolah.*



2.6. Tinjauan Umum Peningkatan Kinerja Karyawan/ Aparatur Dinas

Dalam upaya melakukan peningkatan produktivitas karyawan dalam hal ini yakni, peningkatan kinerja aparatur dinas maka hal yang perlu diperhatikan ialah ada empat hal yaitu, Rancang Bangun Pekerjaan, Tim Kerja Yang Mandiri, Gugus kendali Mutu, dan Mutu Hidup Kekaryaannya sebagaimana dijabarkan di bawah ini :

1. Rancang Bangun Pekerjaan

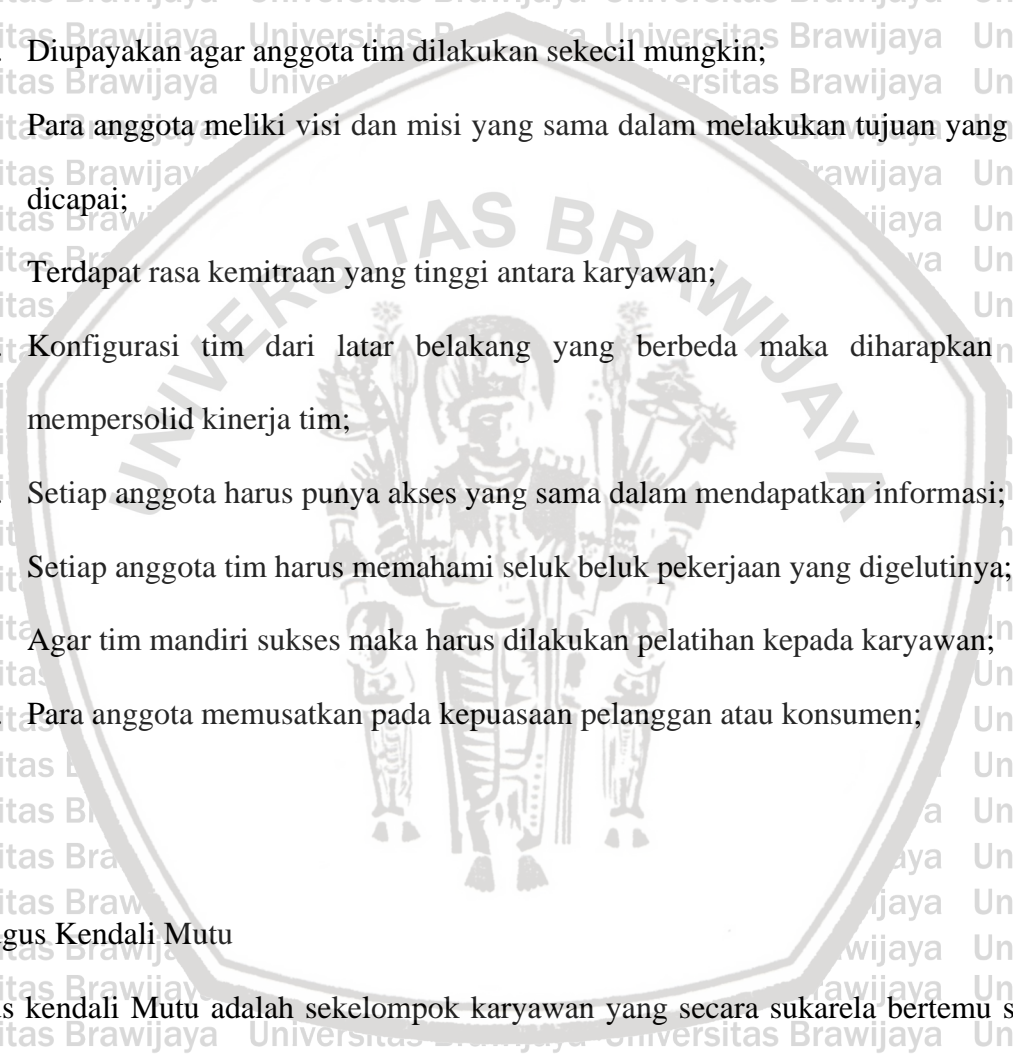
Asal tentang pendekatan Ilmiah Rancang Bangun dapat dilihat dari pemikiran Frederick W. Taylor dalam Siagian (1995 : 202), bahwa produktivitas karyawan di tempatnya bekerja rendah karena banyak waktu jam kerja yang terbuang akibat gerak-gerik karyawan yang tidak efisien. Dengan demikian maka para pekerja harus diawasi dan dikendalikan.

Karena itu, Rancang bangun diarahkan pada peningkatan kepuasan dan produktivitas kerja para karyawan, iklim dalam organisasi dan pola kepemimpinan para pejabat dalam organisasi.

2. Tim Kerja Yang Mandiri

Yang dimaksud Tim Kerja Yang Mandiri menurut Siagian (1995 : 203) ialah suatu kelompok yang diberi otonomi oleh manajemen tingkat atas untuk mengambil keputusan tentang cara yang hendak mereka tempuh dalam menyelesaikan tugasnya . Ciri-ciri Tim

Kerja Yang Mandiri ialah :

- 
- a. Struktur Organisasi yang didasarkan konsep tim yang berarti bahwa hierarki manajemen tidak terlalu berlapis dan uraian pekerjaan hanya ringkas;
 - b. Budaya Organisasi didominasi oleh pandangan egalitarian dan para pemimpin tidak menonjolkan symbol statusnya;
 - c. Tim Kerja melaksanakan tugasnya pada satu lokasi dengan batas fisik yang jelas;
 - d. Diupayakan agar anggota tim dilakukan sekecil mungkin;
 - e. Para anggota memiliki visi dan misi yang sama dalam melakukan tujuan yang ingin dicapai;
 - f. Terdapat rasa kemitraan yang tinggi antara karyawan;
 - g. Konfigurasi tim dari latar belakang yang berbeda maka diharapkan dapat mempersolid kinerja tim;
 - h. Setiap anggota harus punya akses yang sama dalam mendapatkan informasi;
 - i. Setiap anggota tim harus memahami seluk beluk pekerjaan yang digelutinya;
 - j. Agar tim mandiri sukses maka harus dilakukan pelatihan kepada karyawan;
 - k. Para anggota memusatkan pada kepuasan pelanggan atau konsumen;

3. Gugus Kendali Mutu

Gugus kendali Mutu adalah sekelompok karyawan yang secara sukarela bertemu secara berkala untuk mendiskusikan, menganalisa, dan menyarankan pemecahan berbagai masalah. Gugus Kendali Mutu ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan berbagai satuan kerja sebagai suatu system yang utuh.

4. Mutu Hidup Kekaryaannya

Peningkatan Mutu Hidup Kekaryaannya dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah *Quality of Work*. Pengertiannya ialah teknik manajemen yang mencakup gugus kendali mutu, kekayaan pekerjaan, suatu pendekatan organisasi, upaya manajemen untuk memelihara mental karyawan, manajemen yang partisipatif dalam pengembangan organisasi sebagai peningkatan kinerja karyawan.



BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti perlu menempuh beberapa cara atau metode untuk memperoleh data guna mendukung penulisan, yaitu :

3.1. Pendekatan Penelitian

Kajian ini pada dasarnya adalah, akan meneliti tentang kinerja aparatur Dinas Perizinan Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan. Di mana studi yang diambil ialah mengenai manajemen sumberdaya manusia dalam hal ini aparatur Dinas Perizinan Kota Malang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah berlangsung sesuai dengan tatanan organisasi yang baik.

Studi ini dapat dikatakan sebagai bagian dari ilmu sosial khususnya ilmu Ekonomi yang memfokuskan pada materi suatu makna yaitu manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat khususnya mengenai penerbitan Izin Mendirikan Bangunan.

Untuk dapat mengungkapkan hal tersebut di atas, perlu metode penelitian yang dalam hal ini jenis penelitian yang diambil ialah jenis penelitian kualitatif. Dipilih jenis penelitian kualitatif ini menjadi pilihan yang tepat yakni dengan mengedepankan penggunaan metode pemberian makna terhadap kajian tersebut yakni menyajikan secara langsung hakikat hubungan peneliti dengan responden di lapangan. Dalam hal ini secara berturut-turut akan diuraikan : Pendekatan penelitian; fokus penelitian; menentukan

lokasi penelitian; menetapkan instrumen penelitian; mengumpulkan data; dan menganalisa data.

Karena penelitian ini bersifat kasus di lapangan, maka aktivitasnya tidak diarahkan untuk menemukan atau mengungkapkan hubungan antar variabel-variabel. Jadi yang dianalisis dalam penelitian ini lebih bersifat univariat atau variable tunggal yang selanjutnya dituangkan dalam indikator-indikator. Pada penelitian ini, sistem pengolahan data menggunakan deskripsi atau berupa kata-kata atau data kualitatif. Dasar untuk semua penyelidikan ilmiah ini adalah deskripsi yakni akan berisi kutipan data untuk memberikan penyajian laporan penelitian tersebut. Mendata atau mengelompokkan sederet unsur yang terlihat sebagai pembentuk suatu bidang persoalan yang ada (Black, 1992 : 6).

3.2. Fokus Penelitian

Ruang lingkup penelitian dibatasi pada hal yang relevan dengan masalah peningkatan kinerja karyawan dalam melakukan peningkatan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan perizinan di Kota Malang. Hal ini sesuai dengan tema dan tujuan penelitian, dan selanjutnya lebih difokuskan pada :

1. Identifikasi tentang faktor yang mendasari peningkatan kinerja aparatur Dinas Perizinan Kota Malang dalam menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan.
2. Identifikasi tentang kendala-kendala yang dihadapi Dinas Perizinan Kota Malang dalam melakukan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan.

3. Identifikasi tentang solusi yang dapat dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Malang dalam hal peningkatan kinerja aparatur dinas terkait dengan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan.

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang penulis pilih adalah :

- a. Dinas Perizinan Kota Malang

Bertempat di Jalan A.Yani 53-55 Malang

Dengan Alasan :

1. Karena pada Dinas tersebut sangat terkait dengan proses penelitian yang ditulis tentang keterkaitan penyederhanaan proses Izin Mendirikan Bangunan terhadap peningkatan kinerja aparatur dinas. Demikian juga di mana, Dinas Perizinan yang berwenang untuk menerbitkan Izin Mendirikan Bangunan dan sebagai dinas yang melakukan proses administrasinya serta dalam pelayanan publik.

2. Sejalan dengan pesatnya pertumbuhan Kota Malang akan membawa dampak terhadap perkembangan pembangunan di Kota Malang serta membawa kendala-kendala yang harus dihadapi khususnya dalam proses Izin Mendirikan Bangunan dan kinerja dan profesionalitas dari aparatur dinas agar semakin meningkat.

3.4. Sumber Data

- a. Data Primer

Untuk memperoleh data primer, peneliti akan mencari data melalui penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian secara langsung di lapangan terhadap objek yang dijadikan bahan penelitian yaitu mengenai kinerja sumberdaya manusia di

lingkungan Dinas Perizinan Kota Malang guna mendukung data-data kepustakaan yang telah ada dan diperlukan dalam pembahasan ini. Berupa wawancara dan pemberian kuesioner.

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha memperoleh data sekunder melalui penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu mempelajari dan menggali data yang diperoleh dari sumber literatur / karya ilmiah, peraturan perundang-undangan dan sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan Izin Mendirikan Bangunan dan peningkatan kinerja karyawan yang akan dibahas sebagai landasan teori.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

a. Untuk memperoleh *data primer*, peneliti menggunakan teknik :

1. Interview, yaitu metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau dialog secara langsung dengan responden, kelebihan wawancara langsung ini, peneliti akan mendengar sendiri dan lebih dinamis dalam melakukan pertanyaan dan kelemahannya penggunaan waktu tidak teratur. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah :

a. Kepala Dinas Perizinan Kota Malang

b. Seluruh staf Dinas Perizinan

2. Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data dengan teknik memberikan pertanyaan dalam hal ini, pertanyaan dalam bentuk jawaban terbuka untuk

aparatus dinas perizinan dan jawaban tertutup untuk masyarakat. Yang menjadi responden dalam pengisian kuesioner ini adalah :

- a. Kepala Dinas Perizinan Kota Malang
- b. Seluruh staf Dinas Perizinan
- c. Masyarakat pengguna layanan perizinan

b. Untuk memperoleh *data sekunder*, digunakan teknik :

1. Membaca dan mencatat literatur-literatur maupun karya ilmiah, peraturan perundang-undangan dan sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan perizinan khususnya dalam Izin Mendirikan Bangunan dan peningkatan kinerja karyawan.
2. Mempelajari dan mengidentifikasi dokumen-dokumen, atau berkas-berkas yang dapat memberikan masukan yang berharga sehubungan dengan permasalahan yang dibahas.

3.6. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan baik ketika di lapangan maupun setelah data dikumpulkan. Mengingat data bersifat kualitatif maka data yang sudah dikumpulkan kemudian diolah agar sistematis. Olahan dimulai dengan menulis hasil wawancara, observasi di lapangan, kemudian melakukan pengeditan, mengklasifikasikan, mereduksi data untuk menentukan kategori-kategori. Dalam konteks ini melakukan perbandingan dengan sumber data, teori sumberdaya manusia serta menganalisis isu yang berkembang di masyarakat.

Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan melalui beberapa prosedur yaitu proses pengkodean (*coding*). Pengkodean ini diupayakan untuk membangun teori mendasar (*grounded theory*) melalui data tersebut. Untuk tujuan tersebut maka dilakukan 3 hal kegiatan pengkodean secara berurutan dan saling berkaitan yaitu :

1. Pengkodean terbuka (*open coding*) :

Disini dilakukan proses pengamatan di lapangan dengan merinci, memeriksa, mengkategorikan data berdasarkan dimensi yang relevan yakni dengan pengembangan sumberdaya manusia dalam meningkatkan kinerja aparat dinas.

2. Pengkodean terpusat (*axial coding*) :

Dengan cara melakukan pemaparan paradigma dari teori yang mendasari penelitian ini yakni pengembangan sumberdaya manusia terkait dalam peningkatan kinerja aparat yang dikembangkan sejalan proses pengamatan di lapangan berlangsung.

3. Pengkodean terpilih (*Selective coding*) :

Merupakan langkah lanjutan dalam proses analisis data, seperti dalam menangani permohonan Izin Mendirikan Bangunan, cara meningkatkan kinerja aparat dinas dan pengembangan dari sarana prasarana sebagai kendala yang terjadi.

Dengan ini maka, penulis akan memperoleh akhir analisis dengan memperoleh jumlah pemahaman terhadap makna pengembangan sumberdaya manusia dalam meningkatkan kinerja aparatur dinas terkait dalam penerbitan izin mendirikan bangunan di Kota Malang. Dengan menyelami dan memahami hal tersebut maka diharapkan akan memperoleh makna terhadap objek penelitian yang diteliti.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1. Nama Kantor :

Dinas Perizinan Kota Malang

4.1.2. Latar Belakang dan Sejarah Berdirinya :

Dinas Perizinan Kota Malang merupakan lembaga yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pembentukan Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah dan Keputusan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2001 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Perizinan Kota Malang yang kemudian diperbaharui dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kedudukan Tugas, Fungsi, Struktur Organisasi Dinas sebagai Pelaksana Pemerintah Daerah dan Surat Keputusan Walikota Nomor 347 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perizinan Kota Malang yang tugas pokoknya melaksanakan sebagian urusan Rumah tangga Daerah di bidang Perijinan sesuai dengan Kebijakan Kepala Daerah.

Kewenangan dan tanggung jawab yang dilimpahkan Walikota Malang kepada Dinas Perizinan Kota Malang sesuai dengan Surat keputusan Walikota Malang Nomor 127 sampai dengan Nomor 140 Tahun 2000 adalah memproses izin-izin sebanyak 14 jenis izin yaitu :

- 
1. Izin Usaha Pengandangan kendaraan bermotor, Truck, Bus dan sejenisnya;
 2. Izin Tempat Usaha;
 3. Izin Usaha Percetakan;
 4. Izin Usaha Keramaian Umum;
 5. Izin Usaha Playstation;
 6. Izin Penggunaan Tanah Makam;
 7. Izin Mendirikan Bnagunan;
 8. Izin Usaha Angkutan;
 9. Izin Trayek;
 10. Izin Usaha Bioskop
 11. Izin Usaha VCD dan Rekaman Video;
 12. Izin Pemutihan Bangunan;
 13. Izin Persewaan Gedung Pemda;
 14. Izin reklame;

4.1.3. Struktur Organisasi

- a. Unsur Pimpinan yaitu Kepala Dinas;
- b. Unsur Pembantu Pimpinan yaitu Bagian Tata Usaha;
- c. Unsur Pelaksanaan yaitu :
 1. Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program;

2. Sub Bagian Umum.

d. Unsur Pelaksana yaitu :

1. Bidang Pelayanan terdiri dari :

2. Bidang Penetapan dan Pembukuan, terdiri dari ;

3. Bidang Penyuluhan dan Pengaduan, terdiri dari :

4. Bidang Evaluasi dan Pengendalian, terdiri dari :

e. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);

f. Kelompok Jabatan Fungsional.

Sumber : *Data Sekunder 2006, diolah.*

Gambar 2 :

**Struktur Organisasi Dinas Perizinan
Pemerintah Kota Malang**



4.1.4. Fungsi dan Tugas lembaga Penelitian

1. Unsur Pimpinan, yaitu Kepala Dinas Perizinan

Kepala Dinas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit-unit kerja di bawahnya serta melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang dan fungsinya.

2. Unsur Pembantu Pimpinan, yaitu Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan administrasi umum meliputi penyusunan program ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kearsipan dinas.

3. Unsur Pelaksanaan yaitu :

a. Sub Bagian Keuangan dan Penyusunan Program mempunyai tugas melakukan administrasi umum meliputi penyusunan program, pelaksanaan anggaran dan pelaksanaan administrasi keuangan.

b. Sub Bagian Umum

Sub Bagian Umum mempunyai tugas melakukan administrasi umum meliputi ketatausahaan, ketatalaksanaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kearsipan dinas.

4. Unsur Pelaksana yaitu :

a. Bagian Pelayanan

Mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pelayanan penerimaan berkas, pemrosesan dan penerbitan izin.

Bidang Pelayanan terdiri dari :

1. Seksi Penerimaan Izin

Seksi Penerimaan mempunyai tugas kegiatan pencatatan pendaftaran dan pengecekan persyaratan pengajuan Izin.

2. Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Izin

Seksi Pemrosesan dan Penerbitan Izin mempunyai tugas menyelesaikan proses permohonan izin yang diajukan oleh masyarakat atau badan hukum.

b. Bidang Penetapan dan Pembukuan

Bidang Penetapan dan Pembukuan mempunyai tugas melaksanakan penetapan, perhitungan, pembukuan dan pelaporan retribusi.

Bidang Penetapan dan Pembukuan terdiri dari :

1. Seksi Penetapan

Seksi Penetapan mempunyai tugas melakukan perhitungan dan penetapan retribusi perizinan.

2. Seksi Pembukuan

Seksi Pembukuan mempunyai tugas melakukan pembukuan dan pelaporan retribusi perizinan.

c. Bidang Penyuluhan dan Pengaduan

Bidang Penyuluhan dan Pengaduan mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan sistem pelayanan perizinan dan penampungan pengaduan dari masyarakat.

Bidang Penyuluhan dan Pengaduan terdiri dari :

1. Seksi Penyuluhan

Seksi Penyuluhan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana penyuluhan sistem pelayanan perijinan kepada masyarakat.

2. Seksi Pengaduan

Seksi Pengaduan mempunyai tugas melakukan penanganan/ penyelesaian pengaduan masyarakat.

d. Bidang Evaluasi dan Pengendalian

Bidang Evaluasi dan Pengendalian mempunyai tugas melaksanakan evaluasi dan pengendalian pelayanan perizinan.

Bidang Evaluasi dan Pengendalian terdiri dari :

1. Seksi Evaluasi

Seksi Evaluasi bertugas melakukan penyusunan bahan penelitian dan evaluasi pelayanan perizinan.

2. Seksi Pengendalian

Seksi pengendalian bertugas melakukan pengendalian terhadap pelayanan perizinan.

e. Unit Pelaksana Teknis (UPTD)

Melakukan tugas dan fungsi teknis tertentu serta atas dasar kebutuhan Dinas maka dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah.

f. Kelompok Jabatan Fungsional

4.1.5. Sumberdaya Manusia

Aparatur Dinas Perizinan Kota Malang berjumlah 61 orang terdiri dari 59 orang

Pegawai Negeri Sipil dan 2 orang Pegawai Tidak Tetap, yang menurut penggolongannya

terbagi sebagai berikut :

a. Golongan Ruang :

Golongan IV C : 1 orang

Golongan IV B : 5 orang

Jumlah 6 orang

Golongan III D : 7 orang

Golongan III C : 6 orang

Golongan III B : 10 orang

Golongan III A : 10 orang

Jumlah 33 orang

Golongan II D : 6 orang

Golongan II C : 7 orang

Golongan II B : 4 orang

Golongan II A : 3 orang

Jumlah 20 orang

Pegawai Tidak tetap : 2 orang

TOTAL : 61 orang

4.2. Faktor yang mendasari peningkatan kinerja aparatur Dinas Perizinan Kota

Malang dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentono, 1999:2). Dalam memberikan pelayanan publik, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas;
3. Mutu dan proses hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi kenyamanan, keamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lovelock (1992), mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi instansi yang melakukan pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai antara lain meliputi :

1. **Tangible** (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material;
2. **Realiable** (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan;
3. **Responsiveness** (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai;
4. **Empathy** (empati), perhatian perorangan kepada pelanggan.

Di samping itu, pihak pelayanan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus :

1. Mengetahui kebutuhan yang dilayani;
2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja);
3. Memantau dan mengukur kinerja.

Thoha (1998) berpendapat bahwa untuk meningkatkan kualitas dan kinerja aparatur yang melakukan pelayanan publik maka birokrasi publik harus mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik.

Dalam meningkatkan kinerja aparatur Dinas Perizinan Kota Malang pada khususnya terdapat beberapa faktor yakni :

1. Efisiensi Pelayanan

Efektivitas dari usaha kerjasama berhubungan dengan pelaksanaan yang dapat dicapai suatu tujuan dalam suatu sistem, dan hal ini ditentukan dengan pandangan memenuhi kebutuhan sistem itu sendiri. Sedangkan efisiensi dari suatu kerja sama dalam

suatu sistem adalah gabungan efisiensi dari upaya yang dipilih masing-masing individu.

Efisiensi pelayanan dapat dilihat dari segi biaya, waktu pelayanan, factor sumberdaya manusia petugas pelayanan.

Dalam hal efisiensi maka dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan, seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan yang sedang berlangsung. Dalam kultur pelayanan sudah dikenal istilah ‘*tahu sama tahu*’, yang berarti adanya toleransi dari pihak pengguna jasa layanan perizinan dengan oknum petugas tertentu.

Dari hasil penelitian pada Dinas Perizinan Kota Malang memang masih ada pungutan di luar ketentuan yang ada. Bahkan ada petugas yang secara terang-terangan menjadi calo layanan perizinan dan sudah menetapkan tarif tertentu pula. Keadaan seperti ini memang menjadi fenomena umum dalam pelayanan perizinan, dan hal ini menyebabkan pengguna layanan perizinan perlu merogoh kantong lebih dalam lagi apabila menginginkan penerbitan izin cepat selesai, seperti pernyataan aparat dari Dinas Perizinan yang mengatakan bahwa apabila masyarakat ingin cepat selesai permohonan izinnya maka, banyak aparat dinas yang menjadi calo atau pihak ketiga yang membantu dalam proses pelayanan perizinan dan tentu akan dikenai biaya tambahan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hal senada juga diungkapkan salah satu developer yang sedang mengurus Izin Mendirikan Bangunan untuk perumahan di kawasan Tidar juga menyatakan hal yang sama dalam petikan wawancara, dimana ia sudah mempunyai rekanan di lingkungan Dinas Perizinan sehingga permohonan izinnya dapat diselesaikan dengan cepat.

2. Tanggung Jawab dan Otoritas

Otoritas adalah suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang peserta organisasi kepada para anggota organisasi lain untuk melakukan suatu kinerja, sesuai dengan kontribusinya. Dalam hal ini maka otoritas dapat pula diartikan bahwa wewenang yang dimiliki seseorang untuk memerintah bawahannya agar kinerja organisasinya berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat, bahwa Kepala Dinas Perizinan Kota Malang mempunyai otoritas untuk memerintah bawahannya untuk melakukan tugas. Sedangkan pengertian tanggung jawab dalam konteks ini adalah di mana bawahan yang telah diberikan wewenang oleh atasannya, maka bawahan tersebut harus bertanggung jawab untuk melakukan kinerja dengan sebaik-baiknya.

Kepala Dinas Perizinan selaku pemangku jabatan tertinggi di lingkungan Dinas maka ialah yang menjalankan roda kegiatan pelayanan perizinan dan budaya paternalisme yang kuat di masyarakat Jawa, mengakibatkan petugas banyak yang tidak berani mengambil inisiatif pelayanan tanpa perintah atasan. Padahal, jadwal kegiatan Kepala Dinas Perizinan tidak hanya di lingkungan Dinasnya saja tetapi ada kalanya melakukan dinas luar, yang mengakibatkan banyak permohonan perizinan yang terbengkalai. Kepala Dinas Perizinan Kota Malang mengemukakan pengalamannya tentang ketakutan aparat pelayanan di tingkat bawah untuk mengambil tindakan pelayanan perizinan, sering kali aparat dinas kurang berani mengambil inisiatif dalam melakukan proses perizinan apabila Kepala Dinas sedang tidak ada di tempat.

3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Sedangkan disiplin karyawan ialah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian-kerja dengan organisasi dimana ia bekerja. Hal ini dapat dilihat, bahwa disiplin karyawan sangat penting dalam mendorong kinerja suatu organisasi. Apabila aparat Dinas Perizinan telah melakukan disiplin karyawan maka kinerja dari Dinas Perizinan akan berjalan dengan baik dan optimal.

Disiplin memang salah satu faktor yang mendukung peningkatan kinerja pelayanan perizinan. Sering kali kedisiplinan para aparat menurun apabila atasan sedang tidak ada di tempat. Sering kali banyak aparat yang meninggalkan kantor dan malah keluyuran pada jam-jam dinas. Sebagaimana dikemukakan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Kota Malang yang menyatakan bahwa sering kali banyak aparat dinas yang sering keluar pada jam dinas dan banyak yang melalaikan tugasnya. Sehingga proses permohonan izin yang dilakukan masyarakat sering terganggu. Hal ini sering kali terjadi apabila Kepala Dinas perizinan sedang tidak ada di kantor.

Disiplin aparat memang masih sangat jauh dari harapan. Seperti yang dikemukakan salah seorang masyarakat pengguna layanan perizinan dalam rangka penyuluhan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan. Di mana aparat memang tidak bekerja dengan optimal, sering kali pada siang hari mereka banyak yang meninggalkan kantor, kecuali aparat dinas yang menjaga loket. Petugas informasi juga sering kali tidak ada, padahal petugas informasi sangat berperan dalam memberikan informasi mengenai perizinan kepada masyarakat yang ingin melakukan proses perizinan.

Karyawan Dinas Perizinan yang hanya berjumlah 61 orang saja, ternyata disiplin kinerjanya sangat buruk. Sehingga pelayanan perizinan yang dilakukan oleh masyarakat

tidak cepat terselesaikan. Padahal perizinan membawa pendapatan asli daerah yang cukup besar bagi kota Malang.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang dalam hal ini, dapat pula atasan maupun bawahan dalam melakukan kinerjanya maka harus mempunyai inisiatif. Inisiatif ini merupakan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide yang direncanakan untuk menghasilkan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan dari organisasi tempat ia bekerja. Dalam hal ini, maka inisiatif dari pimpinan atau Kepala Dinas Perizinan Kota Malang sangat perlu untuk mengembangkan kinerja dan mengoptimalisasikan kinerja Dinas Perizinan Kota Malang. Demikian juga dengan bawahan atau staf Dinas Perizinan Kota Malang juga harus berinisiatif dalam mengambil keputusan yang terbaik dalam melakukan kinerja Dinas Perizinan yang handal dan profesional.

Inisiatif petugas memang perlu dalam meningkatkan pelayanan perizinan saat ini. Banyak permasalahan perizinan yang apabila tidak dibarengi dengan inisiatif petugas maka pelayanan perizinan akan kacau. Sebagaimana gambaran yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Perizinan Kota Malang sebagai berikut bahwa pernah terjadi kejadian, di mana ada pihak pengembang perumahan yang berpusat di Banjarmasin akan mengajukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan untuk perumahannya di Kota Malang. Setelah dilakukan pengecekan, ternyata berkas IMB tersebut masih ada kekurangan, yakni tidak mencantumkan arsip advice planning yang menjadi syarat utama dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan. Apabila Kepala Dinas sebagai pemegang kewenangan di lingkungan Dinas perizinan sangat kaku dan mengikuti peraturan dan ketentuan yang

berlaku dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan maka pihak pengembang itu harus kembali lagi ke Banjarmasin untuk mengambil arsipnya yang tertinggal. Jadi inisiatif

Kepala Dinas ialah meminta petugas lapangan untuk mengecek arsip di Dinas

Wasbangdal yang mana merupakan dinas yang berwenang dalam mengurus Advice

Planning. Hal ini juga dipermudahkan dengan Kepala Dinas Perizinan tersebut pernah

menjabat di Dinas Wasbangdal, jadi proses pengecekan cepat dan berkas Izin Mendirikan

Bangunan dapat segera diproses dan di tanda tangani.

5. Sistem Insentif

Salah satu faktor yang menentukan tingkat kinerja aparat pelayanan publik adalah

dengan penerapan sistem insentif. Sistem insentif ini merupakan elemen penting dalam

suatu organisasi untuk memotivasi karyawan mencapai prestasi kerja yang diinginkan.

Insentif bagi karyawan berprestasi berupa penghargaan materi dan non materi. Sasaran

penerapan insentif ini adalah :

1. Menarik orang yang berkualifikasi untuk bergabung dalam organisasi;
2. Mempertahankan orang atau karyawan untuk tetap bekerja;
3. Memotivasi karyawan untuk mencapai prestasi tinggi.

Pemberian insentif ini kepada karyawan diyakini Kepala Dinas Perizinan Kota

Malang cukup membawa perubahan yang signifikan dalam peningkatan kinerja aparat

dinas di lingkungannya sebagaimana dikemukakan sebagai berikut bahwa insentif

diberikan secara berkala oleh Kepala Dinas perizinan sejak awal menjabat. Insentif ini

juga merupakan upaya yang dilakukan oleh Kepala Dinas Perizinan untuk meningkatkan

kinerja aparatur Dinas Perizinan. Di mana saat ini, Dinas Perizinan sedang

mengupayakan reformasi birokrasi pelayanan perizinan, sehingga layanan perizinan akan semakin mudah dan dengan biaya yang murah.

Hal senada juga diakui oleh aparat Dinas Perizinan Kota Malang sebagai berikut bahwa pemberian insentif kepada karyawan juga sebagai motivator bagi aparat untuk semakin meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di mana diterapkan sistem apabila pendapatan kas Dinas Perizinan melebihi target yang diharapkan, maka insentif yang diberikan kepada petugas akan semakin banyak.

6. Hukuman

Kepala Dinas Perizinan Kota Malang selaku pemegang kendali dalam Dinas Perizinan Kota Malang, mempunyai hak untuk memberikan hukuman kepada aparat yang kinerjanya buruk dan melakukan pelanggaran. Dari hukuman yang ringan seperti teguran dan hukuman yang terberat berupa pemindahan ataupun penurunan pangkat. Hal ini dilakukan agar aparat terus meningkatkan kinerjanya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana yang terjadi saat peneliti sedang dalam penelitian, di mana salah seorang aparat secara terang-terangan melakukan penipuan dalam hal pemasukan kas dinas. Setelah dilakukan pemrosesan maka aparat yang telah melakukan pelanggaran itu, dimutasikan ke dinas lain sesuai dengan penempatan yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang. Berikut petikan pernyataan yang dilakukan dengan Kepala Dinas Perizinan Kota Malang, bahwa sebagai Kepala Dinas yang memegang kewenangan paling tinggi. Maka, ia berhak untuk melakukan hukuman kepada karyawan yang melakukan pelanggaran.

Hukuman yang dilakukan oleh Dinas Perizinan kepada aparat yang melakukan pelanggaran ialah dengan cara :

- Hukuman Disiplin Ringan, terdiri dari :

- a. Teguran lisan;
- b. Teguran tertulis;
- c. Pernyataan tidak puas secara tertulis.

- Hukuman disiplin sedang, terdiri dari :

- a. Penundaan kenaikan gaji berkala untuk paling lama 1 tahun;
- b. Penurunan gaji sebesar 1 kali kenaikan gaji berkala;
- c. Penundaan kenaikan pangkat.

- Hukuman disiplin berat, terdiri dari :

- a. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah;
- b. Pembebasan dari jabatan;
- c. Pemberhentian dengan hormat;
- d. Pemberhentian dengan tidak hormat.

Selain hal tersebut di atas maka peran serta masyarakat dalam upaya meningkatkan kinerja aparatur Dinas Perizinan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait penerbitan Izin Mendirikan Bangunan sangatlah penting untuk dilakukan.

Partisipasi masyarakat di dalam setiap proses pembuatan kebijakan dalam pemerintahan merupakan hal yang penting sebagai cermin di hormatinya asas demokrasi di Indonesia. Hal ini menjadi sangat tepat bahwa peran masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang baik sangat menunjang kinerja aparat sebagai parameter tolak ukur kinerja dinas. Dalam hal ini, tidak saja masyarakat dipandang

sebagai pengguna layanan saja melainkan sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk memberikan aspirasinya apabila hak-haknya dilanggar. Pandangan ini mengisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam proses pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan. Sebagai contoh, mengenai pelayanan perizinan yang mereka butuhkan, mekanisme pelayanan perizinan, dan hak mereka untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan.

Pentingnya partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga sejalan dengan otonomi daerah yang memberi keleluasaan daerah, dalam hal ini Kota Malang. Untuk mengembangkan kewenangan yang didelegasikan dari pemerintah pusat, yakni dengan memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk ikut berperan serta memberikan aspirasinya dalam hal pelayanan yang diterima. Dengan melibatkan masyarakat dalam mengambil keputusan maka pemerintah Kota Malang akan memperoleh beberapa keuntungan, di antaranya sebagai berikut :

1. Pemerintah Daerah Kota Malang akan mengetahui kebutuhan masyarakat dengan baik;
2. Dapat mengembangkan rasa saling percaya antara pemerintah kota dalam hal ini Dinas Perizinan dengan masyarakat pengguna layanan perizinan;
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam implementasi berbagai proyek bersama antara Dinas Perizinan dan masyarakat.

Berikut diuraikan langkah-langkah yang dilakukan Dinas Perizinan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai upaya peningkatan kualitas dan mutu pelayanan perizinan, sebagai berikut :

a. Mengidentifikasi peran masyarakat

Pergeseran cara pandang terhadap masyarakat yang semula hanya sekedar pengguna layanan (*customer*) kemudian dipandang sebagai warga Negara yang memiliki Negara (*owner*), tentu berimplikasi pada kedudukan masyarakat dalam proses penyediaan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Jadi masyarakat dapat mengajukan keberatan atas apa yang ditetapkan Dinas Perizinan, asalkan alasan yang diajukan masih sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini, untuk menghindari arogansi masyarakat yang ingin segala keinginan terpenuhi, dan juga meminimalisir arogansi aparat Dinas perizinan dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

b. Mengidentifikasi metode atau instrument yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam proses penyediaan layanan perizinan pada dasarnya dapat dilakukan dalam berbagai macam cara, dengan tingkat kedalaman partisipasi masyarakat yang berbeda. Sebagai contoh, Dinas perizinan dapat melibatkan masyarakat dalam tingkat partisipasi yang paling mudah yakni dengan memberikan informasi kepada masyarakat dalam pelayanan perizinan. Lebih intensif lagi, Dinas Perizinan dapat memberikan kegiatan partisipasi masyarakat dengan cara mengemas dialog interaktif antara Dinas Perizinan dengan masyarakat. Dengan demikian maka akan terlihat saran

dan rekomendasi yang diberikan oleh masyarakat kepada Dinas Perizinan, sehingga kualitas pelayanan dapat terukur dengan baik.

Dari serangkaian pelibatan masyarakat dalam proses peyediaan pelayanan masyarakat yang baik. Maka USAID (tanpa tahun), menyebutkan bahwa instrument partisipasi masyarakat dalam penyediaan pelayanan perizinan sebagai berikut :

1. Penerbitan *newsletter* secara regular, misalnya mingguan, dua mingguan, dan bulanan yang berisi aktivitas-aktivitas penting menyangkut pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan. *Newsletter* ini diberikan secara gratis kepada masyarakat luas dengan menempatkan di tempat-tempat strategis yang mudah dijangkau dan sering dikunjungi masyarakat;
2. Pertemuan warga dengan Dinas Perizinan secara berkala;
3. Menggunakan media massa untuk melakukan konferensi pers dalam memberikan penjelasan tentang layanan perizinan;
4. Membuka saluran kritik dan saran untuk Dinas Perizinan, baik melalui media surat kabar, telepon, e-mail dan lainnya;
5. Menerbitkan brosur pemberitahuan kepada masyarakat tentang Dinas Perizinan dan layanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan;
6. Wawancara melalui televisi lokal atau radio lokal untuk membahas masalah perizinan yang menjadi isu publik;
7. Melakukan dengar pendapat atau *public hearing* dengan berbagai topik tentang perizinan, kualitas perizinan, dan pelayanan yang diberikan;

8. Membentuk semacam lembaga masyarakat yang menampung aspirasi masyarakat dan menggunakan forum ini untuk mendiskusikan masalah masyarakat pengguna layanan perizinan;

Oleh karena partisipasi masyarakat sangat penting, maka agar peningkatan pelayanan perizinan dapat berjalan dengan baik, berikut diuraikan langkah-langkah yang harus dilakukan Dinas Perizinan :

1. Mempersiapkan sumberdaya manusia yang diberi tugas dan wewenang untuk menjalankan strategi yang sudah dipilih dengan memberikan pelatihan, workshop, ataupun rapat koordinasi tentang partisipasi masyarakat. Pemerintah Daerah Kota Malang juga menganjurkan untuk melakukan program kemitraan dengan pihak luar yang mempunyai kompetensi untuk mempersiapkan sumberdaya manusia yang berkualitas (konsultan sumberdaya manusia) agar mempersiapkan implementasi dapat berjalan dengan lancar.
2. Membentuk kepanitiaan yang terdiri dari staf yang sudah dilatih untuk bertanggung jawab dalam mendorong partisipasi masyarakat;
3. Mempersiapkan anggaran keuangan yang dipakai dalam kegiatan tersebut. Dan biasanya diambil dalam pendapatan kas Dinas Perizinan yang melebihi patokan Pendapatan Asli Daerah;
4. Mempersiapkan teknologi informasi, yakni computer yang mendukung program partisipasi masyarakat dengan pengguna internet;
5. Melakukan evaluasi secara terus menerus agar tercapai hasil yang diharapkan oleh Dinas Perizinan dan yang diinginkan masyarakat.

4.3. Kendala-kendala yang dihadapi aparaturn Dinas Perizinan Kota Malang dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

Dinas Perizinan sebagai salah satu unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah di bidang perizinan. Dalam hal proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan maka banyak terdapat kendala-kendala yang di hadapi Dinas Perizinan. Kendala-kendala tersebut tidak hanya pada faktor internal Dinas Perizinan tetapi juga eksternal, sebagaimana berikut :

1. Kendala Internal di lingkungan Dinas Perizinan

a. Masih kurang memadainya sarana dan prasarana pendukung, yaitu :

1. Kendaraan roda empat (mobil dinas) yang dipergunakan untuk survey lokasi Izin, karena selama ini kendaraan yang dipergunakan adalah mobil dinas Kepala Dinas Perizinan;
2. Kendaraan roda dua (sepeda motor) sebanyak 2 (dua) unit, dirasa masih kurang mengingat kegiatan survey untuk beberapa jenis Izin diantaranya Izin Mendirikan Bangunan (dibagi per wilayah 5 kecamatan).

Berdasarkan hasil pengamatan selama di lapangan, di mana telah disebarkan kuesioner kepada responden terlihat bahwa sarana dan prasarana pendukung pada Dinas Perizinan masih kurang memadai. Hal ini juga didukung oleh responden sebagai berikut :

“ Menurut pendapat saya, alat transportasi pada Dinas Perizinan masih kurang memadai, sehingga mengakibatkan terhambatnya proses survey lokasi izin. Di mana proses survey tersebut tidak hanya pada satu lokasi saja, hal ini menyebabkan keterlambatan waktu penyelesaian izin tersebut.” (Resp. 019, 2006)

b. Sumberdaya manusia yang ada belum seluruhnya mengikuti pendidikan dan latihan di bidang penerimaan izin dan bidang teknis untuk Izin Mendirikan Bangunan;

Pendidikan dan pelatihan yang merupakan salah satu cara dalam melakukan pengembangan sumberdaya manusia masih belum berjalan dengan maksimal. Hal ini sebagaimana diungkapkan salah satu aparat Dinas perizinan sebagai berikut :

“ Menurut saya, pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Perizinan secara berkala memang sudah dilaksanakan dengan baik. Hanya saja ada pelatihan yang masih belum berjalan dengan baik, dengan alasan kurangnya anggaran untuk melakukan pelatihan. Seperti pelatihan kemampuan dari aparat sesuai dengan bidang yang ditekuninya.” (Resp. 024, 2006)

c. Latar belakang pendidikan formal personil masih belum sesuai dengan bidang tugasnya;

Latar belakang pendidikan formal aparat yang tidak sesuai dengan bidang tugasnya juga menjadi hal yang memacu kurang berhasilnya kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga dinyatakan oleh pendapat salah satu responden dari aparat Dinas Perizinan sebagai berikut :

“ Masih banyak aparat yang menduduki jabatan tidak sesuai dengan bidang tugasnya. Hal ini membuat penurunan kinerja pada Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut saya, seharusnya formasi jabatan disesuaikan dengan bidang ilmu yang ditekuninya, sehingga semakin meningkatkan kinerja dinas.” (Resp. 010, 2006)

d. Dikarenakan sering terjadi mutasi personil keluar dari Dinas Perizinan, sehingga pembinaannya harus mulai lagi dari awal.

Mutasi pegawai merupakan hal yang sangat wajar pada pegawai negeri sipil, di mana ia harus bersedia ditempatkan di lingkungan dinas manapun. Tetapi hal ini membawa dampak menjadi menurunnya kinerja dinas karena pembinaan pegawai harus mulai dari awal lagi. Hal ini dikemukakan oleh Kepala Dinas perizinan sebagai berikut :

“ Mutasi pegawai memang hal yang sangat lumrah dilakukan pada pegawai negeri sipil dimanapun. Dan pegawai negeri sejak diangkat menjadi pegawai maka ia sudah melakukan komitmen untuk bersedia di tempatkan di manapun. Oleh karena itu, mutasi juga membawa dampak pada pembinaan pegawai di lingkungan dinas. Pembinaan ini dilakukan pada awal masa tugas, oleh karenanya apabila selalu ada mutasi untuk pegawai maka akan menyulitkan pembinaan. Di mana pembinaan pegawai harus mulai dari awal lagi.”

2. Kendala Eksternal

- a. Kurangnya kesadaran masyarakat akan arti pentingnya perizinan meskipun telah diadakan sosialisasi dan penyuluhan tentang manfaat/ pentingnya perizinan;

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Dinas Perizinan untuk menilai sejauh mana masyarakat mengetahui tentang perizinan, sebagaimana diungkapkan oleh

Camat Lowokwaru sebagai berikut :

“ Menurut saya, warga di kecamatan lowokwaru kurang mengerti tentang prosedur perizinan, bahwa setiap bangunan yang didirikan harus memiliki izin mendirikan bangunan. Karena penjelasan yang disampaikan pada saat penyuluhan kurang dipahami oleh warga di kecamatan lowokwaru ini.”

- b. Kurang lengkapnya data potensi perizinan;

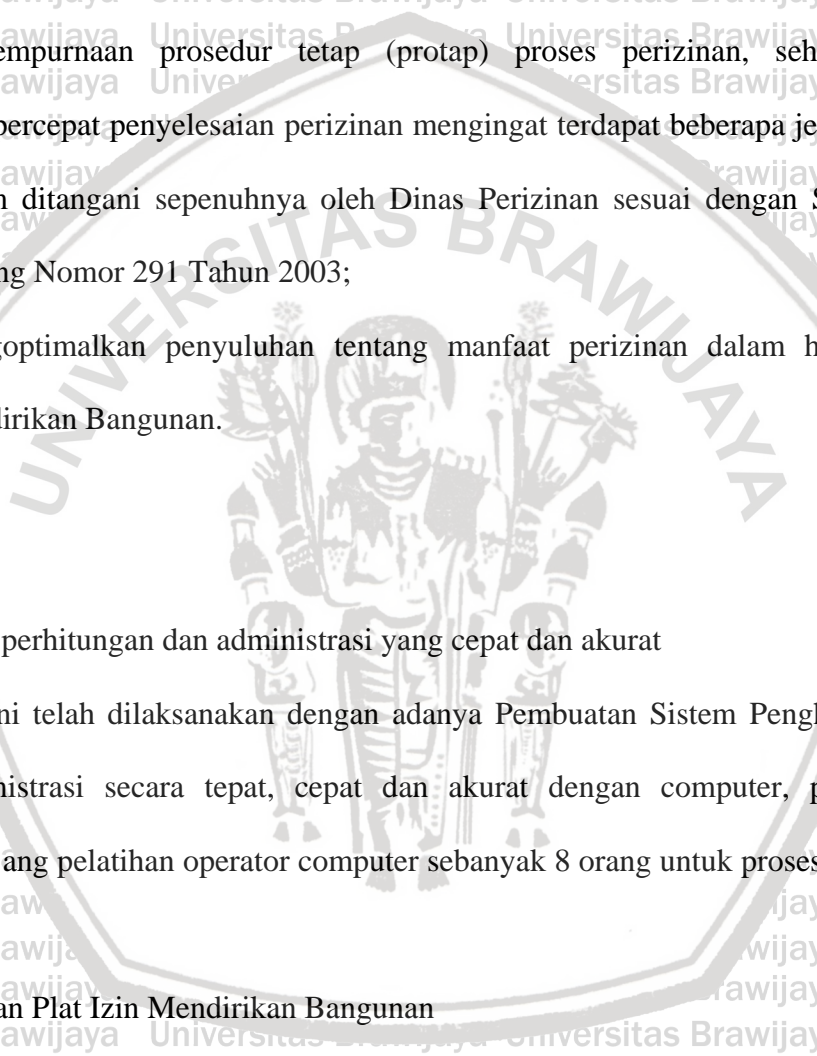
- c. Dinas Perizinan belum memiliki data base tentang potensi wilayah dan peruntukannya.

4.4. Solusi yang dilakukan Dinas Perizinan Kota Malang dalam peningkatan kinerja aparatur dinas terkait dengan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan

Berdasarkan kendala-kendala yang dihadapi selama ini maka Dinas Perizinan dalam hal berusaha menindak lanjuti dari kendala-kendala yang terjadi dengan jalan membuat kebijakan program dan kegiatan, sebagaimana diungkapkan Kepala Bagian

Tata Usaha Dinas Perizinan, antara lain :

1. Kebijakan Program

- 
- a. Pembuatan data base potensi Dinas Perizinan;
 - b. Penambahan sarana dan prasarana guna menunjang kegiatan proses perizinan;
 - c. Pembenhahan sistem pengolahan administrasi perizinan, selama ini untuk kegiatan administrasi belum dibuat jaringan computer (LAN);
 - d. Mengadakan pelatihan peningkatan kualitas aparatur tentang etika pelayanan;
 - e. Penyempurnaan prosedur tetap (protap) proses perizinan, sehingga dapat mempercepat penyelesaian perizinan mengingat terdapat beberapa jenis izin yang belum ditangani sepenuhnya oleh Dinas Perizinan sesuai dengan SK Walikota Malang Nomor 291 Tahun 2003;
 - f. Mengoptimalkan penyuluhan tentang manfaat perizinan dalam hal ini Izin Mendirikan Bangunan.

2. Kegiatan

- a. Pelayanan perhitungan dan administrasi yang cepat dan akurat

Hal ini telah dilaksanakan dengan adanya Pembuatan Sistem Penghitungan dan administrasi secara tepat, cepat dan akurat dengan computer, penghitungan ditunjang pelatihan operator computer sebanyak 8 orang untuk proses perhitungan luas.

- b. Pemasangan Plat Izin Mendirikan Bangunan

Pelaksanaan kegiatan pemasangan plat nomor Izin Mendirikan Bangunan ditargetkan terpasang 2.038 plat (Data SK Izin Mendirikan Bangunan Tahun 2001) dan sudah ditargetkan 2.038 plat Izin Mendirikan Bangunan yang terpasang.

c. Pendataan dan Sosialisasi

Pelaksanaan pendataan dan sosialisasi Izin ditargetkan 500 data pemohon/masyarakat dan sudah tercapai 400 data pemohon/masyarakat.

d. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan prima

Kegiatan bertujuan untuk meningkatkan dan mempercepat system pelayanan

perizinan perlu diupayakan pembuatan program Website yang terpadu dengan

Pemerintah Kota Malang (KPDE) dan pembuatan sistem pelayanan informasi

tentang perizinan melalui *Short Message Services* (SMS) melalui telepon

genggam. Untuk mengoperasikan program tersebut telah dilaksanakan pelatihan

operator komputerisasi sebanyak 4 orang.

e. Pemberian pelayanan Perizinan secara regular

f. Survey Lokasi kelayakan Izin Mendirikan Bangunan

Setiap pemilik dan atau pengguna bangunan yang tidak memenuhi kewajiban fungsi, persyaratan, atau penyelenggaraan bangunan gedung dan atau bangunan lainnya maka akan dikenai sanksi Administrasi berupa :

a. Peringatan Tertulis;

b. Pembatasan sementara atau tetap pekerjaan pelaksanaan pembangunan;

c. Pembatasan kegiatan pembangunan;

d. Penghentian sementara atau tetap pada pemanfaatan bangunan gedung;

e. Pembekuan Izin Mendirikan Bangunan;

f. Pencabutan Izin Mendirikan Bangunan;

g. Perintah Pembongkaran bangunan yang biayanya ditanggung oleh pemilik bangunan.

Apabila sanksi administrasi berupa perintah pembongkaran bangunan sebagaimana diuraikan diatas maka akan dilakukan pembongkaran secara paksa oleh Pemerintah Daerah.

Sesuai dengan agenda kinerja aparatur Dinas Perizinan Kota Malang juga melakukan beberapa strategi Eksternal dalam pelaksanaan di lingkungan Dinas, sebagai berikut :

1. Meningkatkan koordinasi dan kerja sama yang baik dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terkait dalam proses perizinan antara lain :

- Dinas Pengawasan Bangunan dan Pengendalian Dampak Lingkungan (WASBANGDAL) :

Selaku dinas teknis untuk menangani pembuatan *Advice Planing* atau keterangan perencanaan. Dan dokumen ini merupakan syarat utama untuk mengajukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan. Dinas ini juga yang berwenang untuk membuat gambar teknis yakni berupa denah lokasi dan peruntukkan dari bangunan dari pemilik lahan yang akan mengajukan izin mendirikan bangunan tersebut.

- Dinas Pemukiman dan Prasarana Wilayah (KIMPRASWIL) :

Selaku dinas teknis yang menangani pembuatan surat rekomendasi bahwa lahan untuk mendirikan bangunan tersebut telah sesuai dengan gambar yang dibuat dalam *Advice Planing* yang dibuat oleh Dinas WASBANGDAL. Hal ini

dilakukan dengan jalan melakukan pengukuran di lapangan secara langsung dan melakukan pengecekan dengan teliti. Tetapi pengecekan yang dilakukan aparat sering kali melanggar dari ketentuan yang mana gambar denah lokasi peruntukkan harus sesuai dengan kenyataan di lapangan, hal ini dilakukan karena banyak aparat yang mendapat uang dari pelanggan layanan perizinan untuk menyalahi aturan yang telah ditetapkan.

- Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA)

Dinas Pendapatan Daerah selaku pemegang keuangan dari pendapatan daerah tiap-tiap dinas di Kota Malang. Demikian pula dengan hasil pemasukan akan pendapatan asli daerah dari Dinas Perizinan di mana banyak dihasilkan dari penerbitan izin mendirikan bangunan. Maka kerja sama yang baik antara dinas pendapatan daerah dengan dinas perizinan perlu dilakukan.

- Dinas Informasi, komunikasi dan Pariwisata :

Dinas ini selaku pemegang peran untuk membantu dinas perizinan dalam memberikan informasi kepada masyarakat pengguna layanan perizinan dengan jalan membantu membuat dan menyebarkan leaflet akan informasi perizinan kepada masyarakat.

- Bagian Hukum :

Bagian Hukum mengambil bagian dalam perizinan dengan membantu memberikan dan melakukan penyusunan Peraturan Daerah Kota Malang yang

terkait dengan perizinan. Sehingga sejak di sahkan Peraturan Daerah Kota Malang tentang Perizinan maka diharapkan masyarakat akan sadar hukum dan tidak melakukan pelanggaran akan izin sebagaimana tercantum dalam Peraturan Daerah Kota Malang. Sehingga masyarakat akan takut terkena sanksi apabila melakukan pelanggaran.

a. Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) :

Satuan Polisi Pamong Praja sebagai salah satu aparat di lingkungan dinas Kota Malang, di mana bertugas untuk menertibkan masyarakat yang melakukan pelanggaran dalam melakukan pembangunan sebuah bangunan, baik bangunan tempat tinggal maupun maupun non rumah tinggal. Satuan Polisi ini bekerja dengan melakukan kegiatan di luar kantor, yakni dengan melakukan survey di lapangan dan membantu pengecekan akan sebuah bangunan, apakah sudah sesuai dengan persyaratan atau belum.

2. Penyuluhan dan pemberdayaan masyarakat terkait perizinan

Penyuluhan yang dilakukan dinas perizinan dengan jalan mendatangi tiap kecamatan yang ada di Kota Malang, yakni Kecamatan Lowokwaru, Kecamatan Klojen, Kecamatan Blimbing, Kecamatan Sukun dan Kecamatan Kedung Kandang dengan mengundang perwakilan kepala keluarga untuk menjelaskan mekanisme pelayanan perizinan, serta prosedur dan biaya perizinan. Hal ini diharapkan akan menyedot animo masyarakat untuk segera melakukan permohonan izin, agar setiap pembangunan di Kota Malang akan terdata dengan

baik dan peruntukkan tiap bangunan agar sesuai dengan tata ruang kota yang ada.

3. Sosialisasi dan Menginformasikan prosedur serta mekanisme Perizinan pada Media Cetak dan Elektronik.

Selain strategi eksternal maka terdapat pula strategi internal yang dilakukan Dinas Perizinan Kota Malang dalam meningkatkan kinerja aparatur Dinas dalam proses perizinan, sebagai berikut :

1. Mempermudah dan mempercepat pelayanan dengan melibatkan semua bidang di Dinas perizinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya di dalam menjalankan mekanisme proses perizinan;

2. Meningkatkan kualitas aparatur Dinas Perizinan yang profesional, antara lain :

- a. Menempatkan petugas sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki (Sarjana Teknis dan Administrasi);

Selama ini banyak aparat dinas yang penempatannya masih belum sesuai dengan bidang keilmuan yang dimilikinya, sehingga akan membawa dampak penurunan kualitas kinerja aparat. Dengan pola merubah struktur organisasi yang sesuai dengan bidang keilmuan masing-masing aparat, maka diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja aparat khususnya dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Di mana aparat yang memiliki bidang keilmuan administrasi diletakkan di bagian administrasi keuangan maupun administrasi permohonan perizinan. Demikian pula dengan aparat

yang memiliki keilmuan teknis ditempatkan di lapangan yang melakukan pengukuran di lapangan, di mana sangat dibutuhkan aparat yang benar-benar paham dengan struktur bangunan dan gambar teknis.

b. Pelatihan yang terkait dengan bidang teknis Perizinan (Tata Ruang, Lingkungan, Bangunan, dan sebagainya) dan Pelayanan Publik;

Pelatihan yang terkait dengan bidang teknis, diharapkan akan mampu merangsang kinerja aparat agar bekerja dengan baik dan optimal. Hal ini dilakukan untuk menambah pengetahuan aparat tentang hal-hal teknis dalam bidang perizinan maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Lokakarya, Seminar, Studi Banding;

Kegiatan ini ditujukan guna memberi wacana baru bagi aparatur dinas sehingga akan memberikan pandangan baru akan kinerja aparatur dinas yang dijadikan pembanding. Sehingga akan tercipta motivasi kerja yang lebih baik dan optimal.

d. Pemberian insentif dan reward bagi pegawai yang berprestasi. Pemberian insentif kepada aparat ini ditujukan untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Insentif dan reward ini tidak harus berupa uang tetapi bisa juga berupa pemberian promosi jabatan kepada aparat yang melakukan kinerja dengan baik.

3. Meningkatkan Sarana dan Prasarana bekerja di Dinas Perizinan

1. Tempat bekerja dan ruang pelayanan masyarakat yang bersih, indah, sejuk dan nyaman;

2. Alat bekerja yang memadai terutama : Komputer dan pendukungnya, sarana transportasi serta alat perkantoran yang memadai.

Selain itu Dinas Perizinan juga mendelegasikan aparat untuk melakukan pendidikan dan pelatihan baik di lingkungan dinas maupun di luar dinas. Jenis Pendidikan dan Pelatihan yang telah dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Malang dalam mewujudkan program pengembangan sumberdaya aparatur di lingkungan Dinas Perizinan Kota Malang ialah sebagai berikut :

1. Pelatihan Outbound

Pendidikan dan pelatihan ini ditujukan untuk membangun kemitraan antara pegawai satu dengan yang lainnya sehingga menumbuhkan rasa kebersamaan sehingga dalam melakukan kinerjanya yang sering kali berkelompok dapat dilaksanakan dengan baik.

Pelatihan Outbound ini rutin diadakan setahun sebanyak 2 kali. Pelatihan outbound ini biasanya dilakukan di alam terbuka. Dinas Perizinan sering melakukan outbound di kawasan Agrowisata, Batu. Disana dilakukan semacam permainan secara berkelompok sehingga akan menumbuhkan kerjasama yang baik antar kelompok dan membina kekeluargaan antar aparat dinas.

2. Training Pengetahuan

Pendidikan dan Pelatihan ini dilakukan dengan cara mengikutsertakan pegawai yang dirasa belum memiliki skill atau kemampuan yang memadai dalam kegiatan yang seperti seminar perpajakan, lokakarya, maupun kursus yang diselenggarakan lembaga tertentu yang bekerja sama dengan Dinas Perizinan Kota Malang yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing pegawai dalam lingkungan kerjanya. Para pegawai yang dipilih dalam pelatihan harus sesuai dengan cabang ilmu yang dimilikinya agar pelatihan yang diupayakan sebagai nilai tambah dalam meningkatkan kemampuan dapat digunakan secara optimal. Seperti baru ini Dinas Perizinan melakukan pelatihan Local Area Network kepada aparat dinas untuk semakin meningkatkan pengetahuan mereka tentang komputerisasi. Dan pelatihan internet, karena dinas perizinan telah memiliki website sendiri dan belum berjalan dengan optimal karena sumberdaya manusia yang masih kurang paham penggunaan internet.

3. Pelatihan Kepribadian

Pelatihan kepribadian tidak hanya ditujukan kepada Kepala Dinas saja tetapi ditujukan kepada seluruh pegawai yang memegang peranan penting khususnya yang berkaitan atau yang sering berhubungan dengan koleganya. Yang mana pelatihan ini ditujukan untuk meningkatkan citra dan mengembangkan diri menjadi pribadi yang unggul, baik secara emosional, intelektual maupun spiritual.

Pelatihan Kepribadian ini biasa dilakukan sebanyak satu kali dalam setahun

dengan mendatangkan ahli atau instruktur kepribadian yang telah bekerja

sama dengan Dinas Perizinan, seperti John Robert Power yang telah menjalin

kerja sama selama 5 tahun ini.

Selain itu Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil yang harus diikuti oleh masing-

masing aparatur berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1994 jenis pendidikan

dan pelatihan terdiri dari :

1. Pendidikan dan Pelatihan Pra Jabatan

Pendidikan dan Pelatihan Pra Jabatan ini ditujukan sebagai syarat pengangkatan

sebagai Pegawai Negeri Sipil.

2. Pendidikan dan Pelatihan Dalam Jabatan

Pendidikan dan Pelatihan Dalam jabatan ini ditujukan bagi Pegawai negeri Sipil.

Pendidikan dan Pelatihan dalam Jabatan ini meliputi :

- a. Pendidikan dan Pelatihan struktural;

Pendidikan dan Pelatihan Struktural terdiri dari :

- Pendidikan dan Pelatihan staf dan Pimpinan administrasi tingkat pertama yang

selanjutnya disebut Diklat SPAMA yaitu Pendidikan dan Pelatihan yang

dipersyaratkan bagi PNS yang terpilih dan memiliki kemampuan untuk diangkat

dalam jabatan struktural eselon III.

- Pendidikan dan Pelatihan staf dan Pimpinan Administrasi tingkat menengah yang

selanjutnya disebut Diklat SPAMEN yaitu pendidikan dan pelatihan yang

dipersyaratkan dalam jabatan structural eselon II.

- Pendidikan dan pelatihan staf dan Pimpinan Administrasi tingkat tinggi yang disebut dengan Diklat SPATI yaitu pendidikan dan pelatihan yang dipersyaratkan bagi PNS yang telah menduduki jabatan structural eselon II dan terpilih serta memiliki kemampuan untuk diangkat dalam jabatan struktural eselon I.

b. Pendidikan dan pelatihan fungsional;

Pendidikan dan pelatihan fungsional ditujukan bagi PNS yang akan dan telah menduduki jabatan fungsional. Diklat ini dilakukan secara berjenjang sesuai dengan tingkatan jabatan fungsional.

c. Pendidikan dan Pelatihan teknis.

Pendidikan dan pelatihan teknis ini ditujukan untuk memberi keterampilan dan penguasaan pengetahuan bidang teknis tertentu kepada PNS, sehingga mampu melakukan tugas dan tanggung jawabnya yang diberikan sebaik-baiknya. Pendidikan dan Pelatihan dilaksanakan secara berjenjang sesuai dengan tingkatan dan jenis pekerjaan aparatur yang bersangkutan. Untuk aparatur Dinas Perizinan maka akan dilakukan pelatihan tentang perizinan dan tata cara pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dengan upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Perizinan Kota Malang dalam rangka meningkatkan kinerjanya dalam melakukan pelayanan publik dalam hal ini penerbitan Izin Mendirikan Bangunan juga untuk meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Malang diharapkan akan lebih sederhana dan efektif ternyata masih ada kendala-

kendala yang terjadi khususnya dalam hal kualitas sumberdaya manusia di lingkungan dinas yang masih sangat buruk.

4.5. Pembahasan

Dalam sub bab ini penulis mencoba untuk memberikan beberapa solusi atau alternatif pemecahan masalah yang diharapkan dapat membantu meningkatkan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan dengan proses yang sederhana dan efektif dan dapat terwujud sumberdaya manusia yang berkualitas. Adapun solusi tersebut adalah:

a. Bagi Aparatur Dinas Perizinan terkait dalam pengembangan sumberdaya manusia :

1. Pembenahan internal Dinas Perizinan Kota Malang

Pembenahan internal ini baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang mana bertujuan agar masing-masing memiliki gambaran yang jelas tentang tanggung jawab yang dipikulnya dan tugas-tugasnya sebagaimana tercantum dalam tugas pokok dan fungsi Dinas Perizinan Kota Malang. Pembenahan ini ditujukan dengan cara sebagai berikut :

a. Melakukan penempatan aparat sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

Sehingga produktivitas kinerja akan semakin meningkat dan berjalan dengan optimal.

b. Melakukan pengantian tugas secara berkala sesuai dengan bidangnya, agar tidak terjadi kebosanan dalam melakukan aktivitas kerjanya dalam lingkungan dinas.

2. Dalam melakukan pelayanan publik yang baik, maka aparaturnya Dinas Perizinan Kota Malang diberikan kompensasi yang diberikan oleh Kepala Dinas Perizinan

Kota Malang berupa reward. Maka diharapkan, petugas yang melakukan pelayanan kepada masyarakat tidak melakukan upaya penyelewengan yang tidak sesuai dengan visi dan misi tugas.

3. Untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia maka dilakukan pengembangan sumberdaya manusia melalui program pendidikan dan pelatihan secara berkala baik di lingkungan dinas maupun di luar lingkungan dinas.

4. Memberikan beasiswa pendidikan kepada aparat dinas yang berprestasi untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi (strata 2) sehingga diharapkan dapat menambah kemampuan di bidang yang ditekuninya.

b. Bagi Dinas Perizinan dalam meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat

1. Memberikan informasi kepada masyarakat, misalnya jika ada ketentuan perizinan yang baru, maka sebaiknya masyarakat diberikan informasi yang jelas serta disosialisasikan dengan baik.

2. Memberikan kegiatan penyuluhan yang optimal sehingga penyuluhan dapat menjadi suatu sistem penyampaian informatif konsultasi bimbingan perizinan yang dimaksudkan agar nantinya tidak ada lagi kesalahan dalam melakukan permohonan proses Izin Mendirikan Bangunan. Penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat melalui pertemuan di masing-masing kecamatan dengan menghadirkan tiap kepala keluarga di masing-masing kecamatan, diupayakan akan menjadi langkah yang efektif untuk pengenalan akan pentingnya pengurusan Izin Mendirikan Bangunan.

3. Melakukan penyederhanaan jalur birokrasi serta pelayanan yang baik terhadap wajib pajak melalui pelayanan yang prosedurnya mudah, murah, dan cepat serta tidak berbelit-belit, sehingga menghemat waktu, materiil dan tenaga petugas.

Dengan adanya penyederhanaan diharapkan pelayanan akan lebih efektif dan efisien.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan studi dan analisa yang dilakukan oleh Penulis pada Dinas Perizinan

Kota Malang maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam melakukan kinerjanya maka Dinas Perizinan Kota Malang merujuk pada Keputusan Walikota Malang Nomor 39 Tahun 2001 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perizinan Kota Malang.
2. Dari penelitian di lapangan maka dapat dilihat bahwa kinerja Dinas Perizinan Kota Malang manajemen sumberdaya manusia belum dilakukan, karena banyak pegawai yang tidak sesuai dengan bidangnya ditempatkan pada Dinas Perizinan Kota Malang dan hal ini mengakibatkan kinerja dinas tidak berjalan dengan optimal.
3. Sesuai dengan Rencana Strategis yang telah disusun dalam kurun 5 tahun kedepan dimana dicantumkan tentang visi dan misi dinas dalam kurun waktu tersebut yang mana dirasa tidak akan tercapai, dikarenakan banyak kendala-kendala yang tidak atau belum diatasi dengan cepat.
4. Koordinasi antara pegawai dan pihak yang memohonkan izin mendirikan bangunan sering tidak berjalan baik dan sering kali ada kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh oknum di lingkungan dinas.
5. Fungsi Dinas Perizinan Kota Malang ialah memberikan pelayanan publik dibidang perizinan dan pendapatan dari perijinan akan meningkatkan pendapatan asli daerah kota Malang

5.2. Saran

Berdasarkan hasil uraian di atas, maka penulis memberikan saran yang kelak dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan oleh para pihak yang berkepentingan, khususnya dalam hal pelayanan publik. Adapun saran-saran dari penulis adalah sebagai berikut :

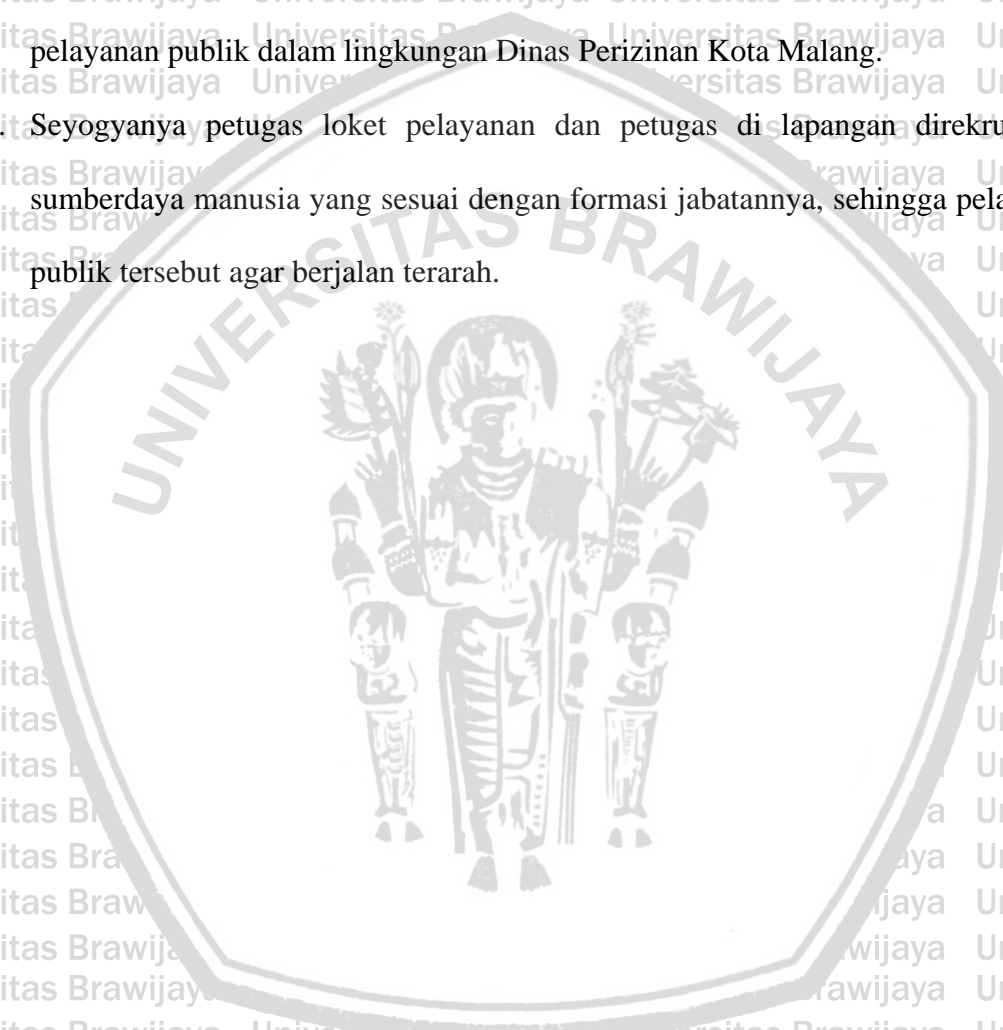
1. Perlunya pengembangan atau perubahan dalam pengelolaan manajemen kepegawaian yang selama ini masih konvensional kearah pengelolaan manajemen kepegawaian yang berbasis teknologi informasi (*E- Government*). Perubahan ini perlu agar menyesuaikan dengan perkembangan yang terjadi pada lingkungan eksternal yang menuntut pengelolaan manajemen sumberdaya manusia yang profesional, cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Perlunya Pendidikan dan Pelatihan kepada pegawai di lingkungan Dinas Perizinan Kota Malang untuk meningkatkan keahlian dan kecakapan dalam bidang perizinan. Dan hal ini dirasa perlu untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugasnya di masa mendatang sehingga terbentuk sumberdaya manusia yang berkualitas.
3. Menurut penelitian di lapangan, Dinas Perizinan Kota Malang dalam melakukan kinerjanya belum menyusun prosedur tetap yang mana prosedur tetap itu harus disusun oleh dinas agar sasaran yang akan dicapai dapat teridentifikasi dengan baik, sehingga pencapaian dari target yang diharapkan dapat terealisasi.

4. Perlunya dibentuk pelayanan melalui internet atau dibuat website Dinas Perizinan

Kota Malang agar lebih memudahkan masyarakat yang akan melakukan pembayaran retribusi perizinan untuk mengetahui persyaratan pembayaran retribusi perizinan.

5. Dirasa perlu dilakukan evaluasi untuk dapat menyederhanakan birokrasi pelayanan publik dalam lingkungan Dinas Perizinan Kota Malang.

6. Seyogyanya petugas loket pelayanan dan petugas di lapangan direkrut dari sumberdaya manusia yang sesuai dengan formasi jabatannya, sehingga pelayanan publik tersebut agar berjalan terarah.



DAFTAR PUSTAKA

Anonimous, Memori Serah Terima Jabatan Kepala Dinas Perizinan Kota Malang tanggal 19 Februari 2006

Anonimous, Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Bangunan

Anonimous, Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Daerah sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang

Anonimous, Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Tahun 2001-2011

Anonimous, Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2004 tentang Retribusi Perizinan Bangunan

Anonimous, Rencana Strategis Dinas Perizinan Kota Malang tahun 2005-2010

Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

-----, 2005, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Flippo, Edwin, 1980, *Personnel Management*, McGraw-Hill, Inc., Singapore.

French, Wendell, 1974, *The Personnel Management Process*, Houghton Mifflin Company, Boston.

Handoko, T. Hani, 2000, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Irianto, Jusuf, 2001, *Tema-tema Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia*, Insan Cendekia, Surabaya.

M. Hadjon, Philipus, 1993, *Pengantar Hukum Perizinan*, Yaridika, Surabaya.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2006, *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama.

P. Siagian, Sondang, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Prawirosentono, Suyadi, 1999, *Kebijakan Kinerja Karyawan (Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia)*, BPFE, Yogyakarta.

Solo, Francesco, 1999, *Human Resources Development : Perspectives, Roles and Practice Choice*, Warriewood-NSW Australia, Bussiness and Professional Publishing Pty. Limited.

Wasistiono, Sadu, 2003, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, Fokusmedia, Bandung.



